

PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN SOMBA OPU KABUPATEN GOWA



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Alauddin Makassar
Oleh :

ADILAWATI TAUFIQ

50700112071

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN
MAKASSAR

2016

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

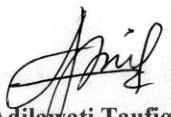
Mahasiswa yang bertanda di bawah ini

Nama Adilawati Taufiq
NIM 50700112071
Tempat/Tgl. Lahir Makassar, 21 Mei 1994
Jurusan/Prodi Ilmu Komunikasi/S1
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Alamat Jln. Andi Mallombasang No. 15
Judul **Peran Komunikasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.**

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Makassar, 8 Desember 2016

Penyusun,


Adilawati Taufiq
NIM: 50700112071


PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi saudari Adilawati Taufiq Nim: 50700112071, mahasiswi Jurusan Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar. Setelah meneliti dan mengoreksi secara seksama Skripsi berjudul, **“Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu kabupaten Gowa”** Memandang bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan disetujui untuk diajukan ketahap selanjutnya (Ujian Munaqasyah).

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

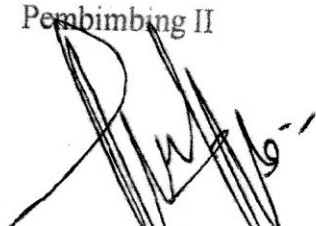
Samata-Gowa, 28 November 2016

Pembimbing I



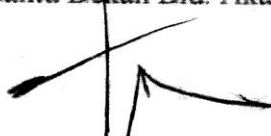
Ramsiah Tasruddin, S.Ag., M.Si
NIP. 19710225 200502 2 001

Pembimbing II



Rahmawati Haruna, SS., M.Si
NIP. 19780619 200912 2 001

Diketahui oleh:
An. Dekan
Pembantu Dekan Bid. Akademik



Dr. H. Misyahuddin, M.Ag
NIP. 19701208 200003 1 003

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, "Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa" yang disusun oleh Adilawati Taufiq, NIM : 50700112071, mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *Munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari Kamis, 8 Desember 2016 M, bertepatan dengan 1 Rabi'ul-Awwal 1437 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Jurusan Ilmu Komunikasi.

Makassar, 8 Desember 2016 M.
1 Rabi'ul-Awwal 1437 H.

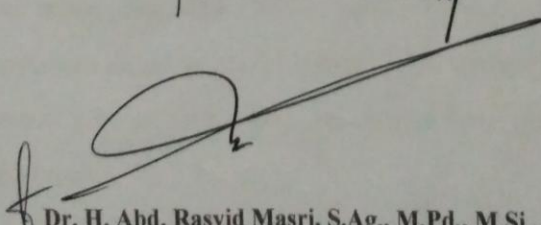
DEWAN PENGUJI

Ketua	: Haidir Fitra Siagian, S.Sos., M.Si., Ph.D	(.....)
Sekretaris	: Dr. Rosmini. S.Ag., M.Th.I	(.....)
Pembimbing I	: Ramsiah Tasruddin, S.Ag., M.Si	(.....)
Pembimbing II	: Rahmawati Haruna, SS., M.Si	(.....)
Munaqisy I	: Dr. H. Andi Aderus, Lc., MA	(.....)
Munaqisy II	: Jalaluddin Basyir, SS., MA	(.....)

Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Alauddin Makassar,


Dr. H. Abd. Rasyid Masri, S.Ag., M.Pd., M.Si., MM.

NIP. 19690827 196603 1 004

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى
آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ
السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke kehadirat Allah SWT, atas limpahan berkah, rahmat, dan pertolongan serta hidayah-Nya, sehingga penulis diberikan kesempatan, kesehatan, dan keselamatan, serta kemampuan untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Salam dan salawat atas junjungan kami baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah menyampaikan nikmat Islam dan menuntun manusia ke jalan yang lurus, yaitu jalan yang dikehendaki serta diridhoi oleh Allah SWT.

Skripsi yang berjudul **“Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa”** disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Dalam penyusunan dan pembuatan skripsi ini, penulis sadar masih banyak kekurangan di dalamnya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritikan dari semua pihak untuk menyempurnakan skripsi ini menjadi lebih baik. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan motivasi, baik secara moral maupun material. Oleh karena itu, dengan tulus penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Musafir Pababbari, M.Si., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Wakil Rektor I UIN Alauddin Makassar, Prof.

Dr. H. Mardan, M.Ag., Wakil Rektor II UIN Alauddin Makassar, Prof. Dr. H. Lomba Sultan MA., Wakil Rektor III UIN Alauddin Makassar, Prof. Dr. Hj. Siti Aisyah Kara, MA. PhD., dan Wakil Rektor IV Prof. Hamdan Juhannis, M.A., Ph.D, serta seluruh staff UIN Alauddin Makassar.

2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, Dr. H. Abd. Rasyid Masri, S.Ag., M.Pd., M.Si., M.M., Wakil Dekan I Dr.H. Misbahuddin, M.Ag., Wakil Dekan II, Dr. H. Mahmuddin, M.Ag, dan Wakil Dekan III, Dr. Nur Syamsiah, M.Pd.I yang telah memberikan fasilitas buat penulis.
3. Ramsiah Tasruddin. S.Ag., M.Si., dan Haidir Fitra Siagian, S.Sos., M.Si., Ph.D selaku ketua dan sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi UIN Alauddin Makassar beserta seluruh stafnya yang telah memberikan arah dan petunjuk selama masa pendidikan.
4. Ramsiah Tasruddin. S.Ag., M.Si., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberi arahan pada saat penulis masih merampungkan skripsi. Dan Rahmawati Haruna, SS., M.Si., selaku Pembimbing II yang dengan sabar dan tidak bosan-bosannya membantu penulis saat konsultasi.
5. Dr. H. Andi Aderus, Lc., MA selaku Penguji I dan Jalaluddin Basyir, SS., M.Si selaku Penguji II yang telah mengoreksi untuk membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap jiwa dan cinta serta ketulusan dalam hati, saya ucapkan terima kasihku kepada kedua orang tua saya Ayahanda tercinta Taufiq Hambali dan Ibunda tercinta Hasni Palalloi, yang selama ini menjadi sumber inspirasi, semangat, tantangan dan do'a yang tak terhingga, yang penulis sadari bahwa Allah maha pengasih telah memberikan keberuntungan yang tak terbatas

kepada penulis karena memberikan kedua orang tua yang luar biasa kepada penulis, Alhamdulillah. Serta buat kakak –kakak saya, beserta kepada keluarga besar kami.

7. Segenap dosen, staf jurusan, tata usaha serta perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tak lupa penulis terima kasih atas ilmu, bimbingan, arahan, motivasi, serta nasihatnya selama penulis menempuh pendidikan di Jurusan Ilmu Komunikasi.
8. Terima kasih kepada Kepala KUA Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa dan Staf KUA Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa yang memberikan kesempatan untuk di wawancarai dan bisa meneliti tentang kualitas pelayanannya.
9. Teman dan sahabat seperjuangan di Jurusan Ilmu Komunikasi Angkatan 2012, yang tidak dapat saya tulis namanya satu-persatu yang tidak bosan-bosannya memberikan motivasi dan doa, serta para senior di Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan arahan dan motivasi.
10. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini jauh dari sempurna, walau demikian penulis berusaha menyajikan yang terbaik. Semoga Allah senantiasa memberi kemudahan dan perlindungan-Nya kepada semua pihak yang berperan dalam penulisan skripsi ini. Wassalam.

Makassar, 8 Desember 2016

Penyusun

ADILAWATI TAUFIQ
Nim: 50700112071

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TRANSLITERASI.....	x
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus.....	3
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
F. Kajian Pustaka/ Penelitian Terdahulu	6
BAB II TINJAUAN TEORETIS.....	9
A. Komunikasi Organisasi.....	9
B. Pola Komunikasi.....	19
C. Kualitas Pelayanan.....	25
D. Pandangan Islam Dalam Kualitas Pelayanan.....	31
E. Teori Birokrasi.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	41
A. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	41
B. Objek Penelitian.....	41

C. Pendekatan Penelitian.....	41
D. Sumber Data.....	42
E. Metode Pengumpulan Data.....	43
F. Instrumen Penelitian.....	44
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu.....	46
B. Menu Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu...	48
C. Standar Pelayanan KUA Kecamatan Somba Opu.....	49
D. Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.....	49
E. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Proses Komunikasi Organisasi Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.....	52
BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Implikasi dan Saran Penelitian.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TRANSLITERASI

A. Transliterasi Arab-Latin

Dalam huruf bahasa arab dan transliterasinya kedalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	b	be
ت	Ta	t	te
ث	Sa	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	Er
ز	Zai	z	Zet
س	Sin	s	Es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Sad	s	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)

ع	‘ain	‘	apostrop terbalik
غ	gain	g	Ge
ف	fa	f	Ef
ق	qaf	q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	El
م	mim	m	Em
ن	nun	n	En
و	wau	w	We
ح	ha	h	Ha
ء	hamzah	,	Apostop
ي	ya	y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	<i>Fathah</i>	a	A
	<i>Kasrah</i>	i	I
	<i>Dammah</i>	u	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah dan ya	ai	a dan i
	fathah dan wau	au	a dan u

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	<i>fathah dan alif</i> <i>atau ya</i>	a	a dan garis di atas
	<i>kasrah dan ya</i>	i	i dan garis di

			atas
	<i>dammah dan wau</i>	u	u dan garis di atas

4. *Ta' Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua, yaitu: *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, yang transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu transliterasinya dengan [h].

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (), dalam transliterasinya ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Jika huruf *ﺀ* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (*ﻯ*), maka ia ditransliterasikan seperti huruf *maddah* (i).

6. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ﻻ* (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia di ikuti oleh huruf syamsiah Maupun huruf qamariah. Kata

sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

7. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrop (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari al-Qur'an), *sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

9. *Lafz al-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frase nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz a-ljalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf

kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama dari (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (AL-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK,DP, CDK, dan DR).

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

1. swt. = subhanahu wa ta'ala
2. saw. = sallallahu 'alaihi wa sallam
3. a.s. = 'alaihi al-salam
4. H = Hijrah
5. M = Masehi
6. SM = Sebelum Masehi
7. l. = Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
8. w. = Wafat tahun
9. QS .../ 04:09 = QS an-nisa/04:09
10. HR = Hadis Riwayat

ABSTRAK

Nama : Adilawati Taufiq
Nim : 50700112071
Jurusan : Ilmu Komunikasi
judul : **PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR
URUSAN AGAMA KECAMATAN SOMBA OPU KABUPATEN
GOWA**

Penelitian ini membahas tentang “Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa“. Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah : 1. Bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa ? 2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam proses komunikasi organisasi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa?

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori birokrasi menurut Max Weber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi organisasi pada kantor KUA Somba Opu kurang berjalan dengan baik sehingga mempengaruhi proses pelayanan. Faktor pendukung dalam proses komunikasi organisasi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa adalah tingkat pendidikan, dan ketersediaan sistem pelayanan yang lengkap, adapun faktor penghambatnya adalah disiplin dalam melaksanakan kegiatan pelayanan, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penerapan sistem *online*, dan dominasi atasan terhadap kerja bawahan.

Implikasi penelitian berdasarkan hasil yang diperoleh yaitu memberikan kualitas pelayanan yang cepat, transparan dan berkualitas dengan menciptakan hubungan kerja yang baik antara atasan dan bawahan, antara bawahan dan bawahan maupun antara pihak pemberi pelayanan maupun pihak penerima layanan. Perlunya memberikan dampak positif dan dapat menutupi kekurangan dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan peran komunikasi organisasi. Hasil dari dampak pembuatan skripsi ini yaitu mempengaruhi atasan bawahannya dan penulis. Dapat memberikan koreksi dalam memberikan kualitas pelayanan yang cepat, tepat, santun, dan rapi dalam administrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, bertanggung jawab dan berkerja sama antara kariyawan maupun atasan untuk memberikan kualitas pelayan yang baik, dan hasil dampak pada penulis yaitu peran komunikasi organisasi sangat penting untuk mendapatkan penilaian masyarakat maupun kariyawan dan atasan dalam memberikan kualitas pelayan yang baik di KUA Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah aktivitas dasar manusia. Melalui komunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat kerja, dipasar, maupun dalam masyarakat atau di mana kita berada. Pasti tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam berkomunikasi.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi, dan organisasi dapat macet atau berantakan.¹

Pengetahuan mutakhir mengenai komunikasi organisasi telah berkembang, baik akademisi ataupun praktis dari berbagai perspektif telah menganalisis dan membuat teori mengenai organisasi dan komunikasi. Studi komunikasi organisasi adalah studi mengenai cara orang memandang objek-objek, juga mengenai objek-objek itu sendiri.²

Permasalahan-permasalahan yang lazim dihadapi organisasi pada umumnya adalah ketidakharmonisan hubungan antara atasan dan bawahan disebabkan antara lain karena kurangnya kepercayaan atasan terhadap bawahan atau sebaliknya, tidak adanya transparansi dalam pengambilan kebijakan, kurangnya ruang komunikasi yang tersedia dan lain sebagainya.

Pentingnya komunikasi tidak terbatas pada komunikasi personal tetapi juga dalam tataran komunikasi organisasi. Melalui komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak

¹ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*.(Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h.1

² Deddy Mulyana, *Komunikasi Organisasi(Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan)*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006).h.3.

adanya komunikasi, berdampak pada organisasi macet dan berantakan. Komunikasi dalam setiap organisasi mempunyai peranan sentral.

Istilah organisasi mengisyaratkan bahwa sesuatu yang nyata merangkum orang-orang, hubungan-hubungan, dan tujuan-tujuan. Sebagaimana orang menyebut pendekatan ini sebagai pandangan yang menganggap organisasi sebagai wadah (*container view of organisations*). Organisasi eksis seperti sebuah keranjang, dan semua unsur yang membentuk organisasi tersebut di tempatkan dalam wadah itu.³

Organisasi adalah unit sosial (atau pengolompokan manusia) yang sengaja dibentuk kembali dengan penuh pertimbangan dalam rangka mencapai tujuan-tujuan tertentu.⁴ Schein yang dikutip oleh Arni Muhammad mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi tanggung jawab. Schein juga mengatakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lain dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk aktivitas dalam organisasi tersebut. Sifat tergantung antara satu bagian dengan bagian lain menandakan bahwa organisasi yang dimaksud schein ini adalah merupakan suatu sistem.⁵

Peran komunikasi organisasi dalam hal ini membantu kelancaran dalam pekerjaan tidak terkecuali di Kantor Urusan Agama yang dalam penelitian ini akan melihat bagaimana mutu pelayanannya terhadap masyarakat, dimana biasanya banyak berita yang mempersoalkan masalah pelayanan dan banyak prosedur yang harus di lalui.

³ Deddy Mulyana, *Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan)*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006).h.11.

⁴ Talcott Parsons, *Structure and Process in Modern Society*.(Glencoe, III.: The Free Press, 1960).h.17.

⁵ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*.(Jakarta: Bumi Aksara, 2000).h.23.

Suatu pendekatan subjektif memandang organisasi sebagai kegiatan yang dilakukan orang-orang terdiri dari tindakan-tindakan, interaksi, dan transaksi yang melibatkan orang-orang. Berdasarkan pandangan objektif, organisasi berarti struktur, berdasarkan pandangan subjektif, organisasi berarti proses. Penekanan pada perilaku atau struktur bergantung pada pandangan yang anda anut.⁶

Keberadaan Kantor Urusan Agama merupakan bagian dari institusi pemerintahan daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Urusan Agama di Kabupaten Gowa kecamatan Somba Opu memiliki fungsi dan peran terhadap masyarakat, proses administrasi yang akan melaksanakan pernikahan sehingga pernikahan dapat dengan mudah dan cepat dilaksanakan. Namun, berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti di Kantor Urusan Agama dalam proses pelayanan yang kurang memuaskan dan pelayanan menunjukkan bahwa yang diberikan terkesan menyulitkan sehingga proses pelayanan menjadi lambat. Kualitas pelayanan di KUA tidak sesuai dengan jenis layanan dan waktu penyelesaiannya. Hal ini peneliti tertarik untuk mengambil lokasi penelitian di KUA Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa dengan fokus penelitian adalah proses komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

1. Fokus Penelitian

Skripsi ini berjudul “Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa”. Oleh karena itu penelitian ini merupakan penelitian jenis kualitatif, penelitian ini adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu masalah manusia, sehingga penelitian ini akan di fokuskan

⁶Deddy Mulyana, *Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan)*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006).h.11-12.

pada pemaparan tentang 1. kualitas pelayanan. 2. faktor pendukung dan penghambat dalam proses komunikasi organisasi pada proses pelayanan.

2. Deskripsi Fokus

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penelitian ini, penulis memberikan deskripsi fokus sebagai berikut :

a. Komunikasi Organisasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa

Komunikasi organisasi ialah hubungan timbal balik antar individu dalam konteks organisasi, bagaimana terdapat jaringan pesan antara satu dengan yang lainnya, dan ada saling ketergantungan antara anggota organisasi. Peranan komunikasi organisasi sangat penting untuk menciptakan keharmonisan dan kelancaran tugas maupun pekerjaan dari suatu organisasi, seperti dalam suatu kantor atau pelaksanaan tugas-tugas yang dijalankan. Komunikasi organisasi yang bersifat horizontal yakni proses komunikasi organisasi yang menciptakan hubungan antara pegawai dengan pegawai lainnya. peran komunikasi organisasi sangat di butuhkan.

b. Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa

Dalam Kantor Urusan Agama untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik pasti ada faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanannya. Itulah pentingnya saling adanya komunikasi antara sesama.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka penelitian ini mengangkat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses komunikasi organisasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa ?

2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam proses komunikasi organisasi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa?

D. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.
2. Mengetahui apa faktor pendukung dan penghambat dalam proses komunikasi organisasi pada kantor Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menjadi sumbangan konsep teoritis bagi ilmu-ilmu sosial, khususnya ilmu komunikasi yang berbasis pada pengembangan penelitian komunikasi organisasi.
 - b. Dapat dijadikan sebagai acuan bagi penelitian-penelitian sejenis untuk tahap selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dalam memahami peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.
 - b. Penelitian ini dapat menambah wawasan tentang kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama.
 - c. Penelitian dapat mengetahui tentang pengguna tentang pentingnya peran komunikasi dalam pelayanan.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran pustaka, penulis menemukan beberapa hasil penelitian yang terkait dengan permasalahan ini, diantaranya:

1. Sarmayani, Universitas Negeri Islam Makassar. Dengan judul penelitian *Peran Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar*, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai dinas pemadam kebakaran kota makassar dan apa faktor pendukung dan penghambat komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai dinas pemadam kebakaran kota makassar. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa komunikasi pimpinan sangat berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar.⁷
2. Muh.Husni, Universitas Negeri Islam Makassar. Penelitian yang berjudul *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar*, ini bertujuan menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah layanan yang seharusnya diterima oleh mahasiswa sesuai dengan peraturan perguruan tinggi, bagaimana gambaran layanan akademik di Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, dan bagaimana tanggapan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi terhadap kesediaan layanan tersebut. Adapun tujuan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan yang seharusnya diterima oleh mahasiswa dan mengetahui kualitas layanan akademik dari tanggapan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa layanan yang diterima mahasiswa Fakultas

⁷ Sarmayani, *Peran Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar (Studi Komunikasi Organisasi)*(2015).

Dakwah dan Komunikasi dalam sarana pendidikan yang lengkap dan memadai serta sistem informasi yang canggih mengikuti perkembangan jaman.⁸

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Tujuan Penelitian	Perbedaan
Sarmayani	Peran komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai dinas pemadam kebakaran kota Makassar (studi komunikasi organisasi)	2015	Kualitatif	Komunikasi pimpinan sangat berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai di dinas pemadam kebakaran kota makassar. Menciptakan hubungan harmonis antara pimpinan dengan pegawai dalam lingkup organisasi.	Bertujuan untuk mengetahui peran komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai dinas pemadam kebakaran kota makassar.	Terletak pada subyek, obyek dan lokasi penelitian
Muh. Husni	Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik fakultas dakwah dan komunikasi UIN alauddin Makassar	2015	Kualitatif	Menjelaskan bahwa layanan yang diterima mahasiswa fakultas dakwah dan komunikasi dalam sarana pendidikan yang lengkap dan memadai serta sistem informasi	Bertujuan untuk mengetahui layanan yang seharusnya diterima oleh mahasiswa dan mengetahui kualitas layanan akademik dari	Terletak pada subyek, obyek dan lokasi penelitian.

⁸ Muh.Husni, Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.

				yang canggih mengikuti perkembangan jaman.	tanggapan mahasiswa fakultas dakwah dan komunikasi	
--	--	--	--	--	--	--

Hubungan penelitian di atas dengan penelitian ini adalah bagaimana peran komunikasi organisasi bisa meningkatkan kualitas pelayan. Peran komunikasi sangat diperlukan untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan cepat. Perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian Sarmayani dan Muh. Husni yaitu tentu untuk mengetahui peran komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai dinas pemadam kebakaran kota Makassar. Sarmayani ingin membuktikan apakah peran komunikasi pimpinan bisa meningkatkan kinerja pegawai sedangkan Muh. Husni lebih memfokuskan apakah mahasiswa puas dengan kualitas pelayanan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Dari kedua penelitian diatas tentu sangat berbeda dari penelitian peneliti. Penelitian penulis hanya memfokuskan bagaimana peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB II

TINJAUAN TEORETIS

Judul penelitian ini “Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa”. Untuk memperoleh pemahaman yang jelas, maka penulis perlu menjelaskan definisi konsep yang sesuai. Hal ini dimaksudkan agar pembaca memahami makna yang di maksud serta menghindari salah penafsiran tentang inti persoalan yang di teliti.

A. Komunikasi Organisasi

1. Definisi Organisasi

Organisasi merupakan struktur hubungan manusia. Struktur ini didesain oleh manusia dan arena itu tidak sempurna. Organisasi bertumbuh dan bertambah matang melalui skema yang didesain dan sebagian lagi melalui keadaan yang tidak diatur. Elemen pertumbuhan yang didesain adalah suatu respons rasional terhadap tekanan dari dalam untuk memperluas atau untuk membentuk hubungan kembali karena diperlukan secara fungsional. Pola pengelolaan organisasi didasarkan pada prinsip-prinsip kunci sebagai berikut⁹ :

- a. Organisasi ada terutama untuk menyelesaikan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.
- b. Bagi suatu organisasi, ada struktur yang tepat untuk tujuan, lingkungan, teknologi, dan partisipasinya.
- c. Pekerjaan organisasi paling efektif jika ada tantangan lingkungan dan kepentingan pribadi terhalang oleh norma-norma rasionalitas.
- d. Spesialisasi akan taraf keahlian dan performa individu.

⁹ Ramsiah Tasruddin, *Human Relations Dalam Organisasi*.(Makassar: Alauddin University Press, 2014).h.27-28.

- e. Koordinasi dan kontrol paling baik melalui praktik otoritas dan aturan-aturan yang bersifat pribadi.
- f. Struktur dapat dirancang secara sistematis dan tepat dilaksanakan.

Organisasi suatu sistem, mengkoordinasi aktivitas dan mencapai tujuan bersama atau tujuan umum. Dikatakan sistem karena organisasi itu terdiri atas berbagai bagian saling tergantung satu sama lain. Jika satu bagian terganggu maka akan ikut berpengaruh pada bagian lain.

Pengertian dasar tentang komunikasi saja belum memadai untuk dapat memahami komunikasi organisasi yang baik. Karena, komunikasi terjadi pada suatu lingkungan tertentu yang mempunyai struktur, karakteristik, serta fungsi tertentu, yang mungkin mempengaruhi proses komunikasi. Dalam kehidupan organisasi, pencapaian tujuan dengan segala proses yang membutuhkan komunikasi yang efektif. Komunikasi memainkan perannya yang turut menentukan atau dominan, komunikasi efektif menunjukkan pengaruh yang sangat besar dan bahkan bersifat menentukan.¹⁰

Chester Barnard mempunyai rumusan tertentu tentang organisasi sesuai perspektifnya. Ia merumuskan organisasi sebagai berikut:

“suatu organisasi adalah suatu sistem dari aktivitas-aktivitas orang yang terkoordinasikan secara sadar atau kekuatan-kekuatan yang terdiri dari dua orang-orang atau lebih”¹¹

Theodore Caplow seorang Associate Profesor dari Departemen sosiologi Universitas Minnesota, mengemukakan unsur kekayaan lain dari suatu organisasi. oleh Caplow dikatakan bahwa pola-pola institusi yang ada memungkinkan suatu sistem atau aturan-aturan kantor untuk lebih kurang menjadi tetap dan mantap dinamakan organisasi.¹² Pola semacam ini dapat diketahui dengan unsur sebagai berikut:

¹⁰ Sondang P.Siagian, *Organisasi, Kepemimpinan dan perilaku Administrasi*.(Jakarta: PT Gunung Agung, 1983).h.109.

¹¹Chester I Barnard, *The Functions Of Executive*.(Cambridge: Harvard University Press, 1938), h.11.

¹²Miftah Thoha, *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*.(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003),h.129.

- a. Organisasi mempunyai identitas,
- b. Organisasi mempunyai kelangsungan,
- c. Organisasi mempunyai jadwal kerja,
- d. Organisasi mempunyai otoritas.¹³

Ada bermacam-macam pendapat mengenai apa yang dimaksud dengan organisasi. Schein dalam Arni Muhammad mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi nasional dari kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui tanggung jawab. Selanjutnya Kochler seperti yang dikutip Arni Muhammad mengatakan bahwa organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Lain lagi pendapat Wright dia mengatakan bahwa organisasi adalah suatu bentuk sistem terbuka dari aktivitas yang dikoordinasi oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama.¹⁴

Walaupun ketiga pendapat mengenai organisasi tersebut kelihatannya berbeda-beda perumusannya tapi ada 3 hal yang sama-sama dikemukakan yaitu: organisasi merupakan suatu sistem, mengkoordinasi aktivitas dan mencapai tujuan bersama atau tujuan umum. suatu organisasi terbentuk apabila memiliki lebih satu orang untuk menyelesaikannya. Kondisi ini muncul mungkin disebabkan karena memiliki tugas yang terlalu besar untuk ditangani oleh satu orang. Oleh karena itu suatu organisasi seperti usaha dua orang atau dapat lagi lebih besar yang melibatkan banyak orang dalam interaksi kerja sama untuk menyelesaikan suatu tugas.

Apabila dalam organisasi dikenal susunan dalam organisasi formal dan organisasi informal, maka dalam komunikasi juga dikenal komunikasi formal dan

¹³Miftah Thoha, *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*.(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003),h.129.

¹⁴ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*.(Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h.23-24.

komunikasi informal. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Mitfah thoha, sebagai berikut :

”Komunikasi organisasi formal mengikuti jalur hubungan formal yang tergambar dalam susunan atau struktur organisasi. Adapun komunikasi organisasi informal arus informasinya sesuai dengan kepentingan dan kehendak masing-masing pribadi yang ada dalam organisasi tersebut”.¹⁵

Adapun Soekadi memberikan pengertian komunikasi formal dan informal sebagai berikut:

- a. Komunikasi formal adalah komunikasi yang terjadi antara anggota organisasi yang secara tegas telah direncanakan dan tercantum didalam struktur organisasi.
- b. Komunikasi informal adalah komunikasi yang terjadi diantara atas dasar kehendak dan hasrat pribadi.¹⁶

Dari kedua pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi formal ialah komunikasi yang terjadi diantara anggota organisasi secara formal dalam struktur organisasi, Komunikasi informal adalah komunikasi yang terjadi diantara anggota diluar struktur organisasi.

Organisasi mempunyai beberapa fungsi diantaranya adalah memenuhi kebutuhan pokok organisasi yaitu kebutuhan pokok masing-masing dalam rangka kelangsungan hidup organisasi misalnya organisasi memerlukan gedung sebagai tempat beroprasi organisasi dan seperti uang atau modal biaya pekerja dan fasilitas yang di perlukan, mengembangkan tugas dan tanggung jawab yaitu melaksanakan tugas yang telah disiapkan untuk kemajuan organisasi dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap organisasi tersebut apabila terjadi masalah yang ditimbulkan dari organisasi itu, memproduksi hasil produksi dan mempengaruhi orang yaitu memproduksi barang atau

¹⁵ Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi*.(Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002).h. 163.

¹⁶Soekadi Darso Wiyono, *Peranan Komunikasi di Dalam Organisasi*.(Surakarta: Bumi Kentingan, 1996).h.28

orang sesuai jenis organisasinya karena semua organisasi memiliki produk yang berbeda dan yang mempengaruhi organisasi ialah di gerakkan oleh orang yang membimbing lalu mengelolah dan mengarahkan yang menyebabkan pertumbuhan organisasi.¹⁷

Gaya komunikasi organisasi terbagi beberapa bagian yaitu:¹⁸ gaya komunikasi mengendalikan dalam bahasa Inggris: *The Controlling Style* ditandai dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan orang lain. Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi ini dikenal dengan nama komunikator satu arah atau *one-way communications*. Pihak - pihak yang memakai *controlling style of communication* ini, lebih memusatkan perhatian kepada pengiriman pesan dibanding upaya mereka untuk berharap pesan. Mereka tidak mempunyai rasa ketertarikan dan perhatian untuk berbagi pesan. Mereka tidak mempunyai rasa ketertarikan dan perhatian pada umpan balik, kecuali jika umpan balik atau *feedback* tersebut digunakan untuk kepentingan pribadi mereka. Para komunikator satu arah tersebut tidak khawatir dengan pandangan negatif orang lain, tetapi justru berusaha menggunakan kewenangan dan kekuasaan untuk memaksa orang lain mematuhi pandangan-pandangannya.

Kedua, gaya komunikasi dua arah dalam gaya komunikasi ini, tindak komunikasi dilakukan secara terbuka. Artinya, setiap anggota organisasi *the equalitarian style* dapat mengungkapkan gagasan ataupun pendapat dalam suasana yang rileks, santai dan informal. Dalam suasana yang demikian, memungkinkan setiap anggota organisasi mencapai kesepakatan dan pengertian bersama. Aspek penting gaya komunikasi ini ialah adanya landasan kesamaan. *The equalitarian style of communication* ini ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan verbal secara lisan maupun tertulis yang bersifat dua arah (*two-way communication*).

¹⁷ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*.(Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h.32-34.

¹⁸ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*.(Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h.38-41

Ketiga, gaya komunikasi berstruktur gaya komunikasi ini, memanfaatkan pesan-pesan verbal secara tertulis maupun lisan guna memantapkan perintah yang harus dilaksanakan, penjadwalan tugas dan pekerjaan serta struktur organisasi. Pengirim pesan (sender) lebih memberi perhatian kepada keinginan untuk memengaruhi orang lain dengan jalan berbagi informasi tentang tujuan organisasi, jadwal kerja, aturan dan prosedur yang berlaku dalam organisasi tersebut.

Keempat, gaya komunikasi dinamis ini memiliki kecenderungan agresif, karena pengirim pesan atau sender memahami bahwa lingkungan pekerjaannya berorientasi pada tindakan (action-oriented). *The dynamic style of communication* ini sering dipakai oleh para juru kampanye ataupun supervisor yang membawa para wiraniaga (salesmen atau saleswomen). Tujuan utama gaya komunikasi yang agresif ini adalah mestimulasi atau merangsang pekerja/karyawan untuk bekerja dengan lebih cepat dan lebih baik. Gaya komunikasi ini cukup efektif digunakan dalam mengatasi persoalan-persoalan yang bersifat kritis, namun dengan persyaratan bahwa karyawan atau bawahan mempunyai kemampuan yang cukup untuk mengatasi masalah yang kritis tersebut.

Alat pertama untuk mempelajari organisasi secara serius adalah definisi eksplisit tentang apa yang kiranya dimaksud dengan sebuah organisasi. Ada tiga macam definisi tentang organisasi seperti berikut ini.

- a. “Organisasi dicirikan oleh perilaku yang diarahkan ke arah pencapaian tujuan. Organisasi mencapai tujuan dan sasaran secara lebih efisien dan efektif melalui kegiatan terpadu sejumlah individu dan kelompok.”.
- b. “organisasi merupakan sebuah kesatuan sosial yang dikoordinasi secara sadar yang terdiri dari dua orang atau lebih yang berfungsi pada sebuah landasan yang relatif kontinu guna mencapai tujuan bersama atau kelompok tujuan.” .

- c. istilah organisasi mempunyai dua macam arti umum. Pertama, berkaitan dengan sebuah lembaga atau kelompok fungsional; misalnya kita menghubungkannya dengan sebuah bisnis, rumah sakit, badan pemerintah, sebagai sebuah organisasi. Kedua, ia berhubungan dengan proses pengorganisasian (*organizing*), yakni cara pekerjaan diatur dan dialokasi antara anggota-anggota organisasi yang bersangkutan sehingga tujuan organisasi tersebut dapat dicapai secara efisien.

2. Elemen Organisasi

Organisasi adalah sangat bervariasi ada yang sangat sederhana dan ada yang kompleks. Untuk membantu kita untuk memahami organisasi tersebut, berikut ini adalah elemen organisasi dan saling berkaitan satu elemen dengan elemen lainnya:¹⁹

a. Struktur Sosial

Struktur sosial adalah pola atau aspek aturan hubungan yang ada antara partisipasi di dalam suatu organisasi. Struktur sosial menurut Davis dapat dipisahkan menjadi dua komponen yaitu struktur normatif dan struktur tingkah laku. Struktur normatif mencakup nilai, norma, dan peran yang diharapkan sedangkan struktur tingkah laku ialah berfokus kepada tingkah laku yang dilakukan dan bukan pada resep tingkah laku.

b. Partisipan

Partisipan organisasi adalah individu-individu yang memberikan kontribusi kepada organisasi. Semua individu berpartisipasi lebih dari pada suatu organisasi dan keterlibatannya pada setiap masing-masing organisasi tersebut sangat bervariasi.

¹⁹ Ramsiah Tasruddin, *Human Relations Dalam Organisasi*.(Makassar: Alauddin University Press, 2014).h.30-33.

c. Tujuan

Ahli analisis mengatakan bahwa tujuan sangat diperlukan dalam memahami organisasi; yang lainnya mempertanyakan apakah tujuan membentuk suatu fungsi lain dari pada membenarkan tindakan yang lalu. Kemudian ahli tingkah laku menjelaskan bahwa hanya individu-individu yang mempunyai tujuan, organisasi tidak.

d. Teknologi

Teknologi adalah penggunaan mesin atau perlengkapan mesin dan juga pengetahuan tehnik dan keterampilan partisipan. Tiap-tiap organisasi mempunyai teknologi dalam melakukan pekerjaannya.

e. Lingkungan

Organisasi berada pada keadaan fisik tertentu, teknologi, kebudayaan lingkungan sosial, terhadap mana organisasi tersebut harus menyesuaikan diri.

3. Karakteristik Organisasi

Tiap organisasi disamping mempunyai elemen yang umum juga mempunyai karakteristik yang umum diantara karakteristik tersebut adalah bersifat dinas, memerlukan informasi, mempunyai tujuan dan struktur :²⁰

a. Dinamis

Faktor pertama sikap dinamis disebabkan karena adanya perubahan ekonomi dalam lingkungannya. Faktor kedua sikap dinamis yaitu adanya perubahan pasaran. Dan faktor ketiga yaitu perubahan kondisi sosial.

b. Memerlukan Informasi

Semua organisasi memerlukan informasi untuk hidup. Karna tanpa informasi organisasi tidak berjalan.

²⁰ Ramsiah Tasruddin, *Human Relations Dalam Organisasi*.(Makassar : Alauddin University Press, 2014).h.34-35.

c. Mempunyai Tujuan

Setiap organisasi adalah beberapa kelompok orang bekerja sama mencapai tujuan tertentu.

d. Terstruktur

Organisasi dalam usaha mencapai tujuan biasanya membuat aturan-aturan, undang-undang dan hierarki hubungan dalam organisasi

4. Fungsi Organisasi

Organisasi mempunyai beberapa fungsi diantaranya adalah memenuhi kebutuhan pokok organisasi, mengembangkan tugas dan tanggung jawab, memproduksi hasil produksi dan mempengaruhi orang :²¹

a. Memenuhi Kebutuhan Pokok Organisasi

Semua organisasi mempunyai kebutuhan pokok masing-masing dalam rangka kelangsungan hidup organisasi tersebut.

b. Mengembangkan Tugas Dan Tanggung Jawab

Kebanyakan organisasi bekerja dengan bermacam-macam standar etis tertentu. Ini berarti organisasi harus hidup sesuai standar yang telah ditetapkan dalam organisasi maupun standar masyarakat dimana organisasi itu berada.

c. Memproduksi Barang Atau Orang

Fungsi utama dari organisasi adalah memproduksi barang atau orang sesuai dengan jenis organisasinya.

d. Mempengaruhi Dan Dipengaruhi Orang

Sesungguhnya organisasi digerakkan oleh orang. Orang yang membimbing, mengolah, mengarahkan dan menyebabkan pertumbuhan organisasi. Orang yang memberikan ide-ide baru, program baru dan arah yang baru.

²¹ Ramsiah Tasruddin, *Human Relations Dalam Organisasi*.(Makassar : Alauddin University Press, 2014).h.37-39.

Manusia adalah makhluk sosial yang cenderung untuk hidup bermasyarakat serta mengatur dan mengorganisasi kegiatannya dalam mencapai suatu tujuan di dalam suatu organisasi yang mereka kehendaki tetapi karena keterbatasan kemampuan menyebabkan mereka tidak mampu mewujudkan tujuan tanpa adanya komunikasi di dalam organisasi tersebut. Komunikasi tersebut berfungsi untuk menyatukan antara kedua belah pihak atau lebih di dalam suatu organisasi tersebut agar fungsi-fungsi yang ada dalam organisasi tersebut bisa dijalankan dengan baik dan efektif.

Adanya interaksi atau hubungan antar individu-individu dan kelompok/tim dalam setiap organisasi akan memunculkan harapan-harapan. Harapan ini kemudian akan menimbulkan peranan-peranan tertentu yang harus diemban oleh masing-masing individu untuk mewujudkan visi, misi, dan tujuan organisasi/kelompok. Sebuah organisasi memang dibentuk sebagai wadah yang didalamnya berkumpul sejumlah orang yang menjalankan serangkaian aktivitas tertentu secara teratur guna tercapainya tujuan yang telah disepakati bersama. Terlebih dalam kehidupan masyarakat modern, manusia merasa bahwa selain mengatur dirinya sendiri, ia juga perlu mengatur lingkungannya, memelihara ketertiban, mengelola dan mengontrolnya lewat serangkaian aktifitas yang kita kenal dengan manajemen dan organisasi.²²

Komunikasi dalam organisasi yang berperan aktif dan memiliki pengaruh besar akan dilakukan pimpinan, baik dengan para anggota maupun dengan khalayak yang ada kaitannya dengan organisasi, dalam rangka pembinaan organisasi yang teratur untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi itu sendiri. Proses Komunikasi memungkinkan pemimpin untuk melaksanakan tugas-tugas para anggota mereka. Informasi harus dikomunikasikan kepada anggotanya agar mereka mempunyai dasar perencanaan, agar rencana-rencana itu dapat dilaksanakan. Pengorganisasian memerlukan komunikasi

²² Soekadi Darso Wiyono, *Peranan Komunikasi di Dalam Organisasi*. (Surakarta: Bumi Kienting, 1996).h.30-31.

dengan anggota mereka tentang penugasan mereka. Pengarahan mengharuskan pemimpin untuk berkomunikasi dengan bawahannya agar tujuan suatu organisasi dapat tercapai.²³

Korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi itu. Ilmu komunikasi mempertanyakan bentuk komunikasi apa yang berlangsung dalam organisasi, metode dan teknik apa yang dipergunakan, media apa yang dipakai, bagaimana prosesnya, faktor-faktor apa yang menjadi penghambat, dan sebagainya. Jawaban-jawaban bagi pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah untuk bahan telaah untuk selanjutnya menyajikan suatu konsepsi komunikasi bagi suatu organisasi tertentu berdasarkan jenis organisasi, sifat organisasi, dan lingkup organisasi dengan memperhitungkan situasi tertentu pada saat komunikasi dilancarkan.²⁴

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi.²⁵

B. Pola Komunikasi

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesama dalam kelompok dan masyarakat. Di dalam organisasi

²³ Soekadi Darso Wiyono, *Peranan Komunikasi di Dalam Organisasi*.(Surakarta: Bumi Ketingan, 1996).h.32.

²⁴ Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*.(Jakarta: Grameia Wiasarana Indonesia, 2005).h.18.

²⁵ Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*.(Jakarta: Grameia Wiasarana Indonesia, 2005).h.19

itu selalu terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan hidup kelompok, yang terdiri dari pemimpin dan bawahan/karyawan. Di antara kedua belah pihak harus ada komunikasi dua arah untuk itu di perlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu bentuk komunikasi tersebut adalah komunikasi atasan bawahan.

Secara umum pola komunikasi dapat dibedakan kedalam saluran komunikasi formal dan saluran komunikasi nonformal.

1. Saluran Komunikasi Formal

Saluran komunikasi formal merupakan proses penyampaian informasi dari pimpinan kepada bawahan ataupun dari manajer ke karyawan. Pola tranformasi informasinya dapat berbentuk komunikasi dari atas kebawah, komunikasi dari bawah ke atas dan komuniaksi horizontal.

a. Komunikasi dari atas ke bawah

Aliaran komunikasi dari atas ke bawah umumnya terkait dengan tanggung jawab dan kewenangan dalam suatu organisasi. Seorang manajer yang menggunakan jalur komunikasidari atas ke bawah memiliki tujuan untuk mengarahkan,mengkoordinasikan, memotivasi, memimpin dan mengendalikan berbagai kegiatan yang ada di level bawah.

Menurut Katz dan Kahn dalam Purwanto, komunikasi dari atas ke bawah mempunyai lima tujuan pokok, yaitu:²⁶

- 1) Memberikan pengarahkan atau instruksi kerja tertentu.
- 2) Memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dikerjakan.
- 3) Memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional.
- 4) Memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada para karyawan.

²⁶ Ali Muhammad, *Komunikasi Organisasi*.(Jakarta : Bumi Aksara,2004).h.19.

- 5) Menyajikan informasi mengenai aspek ideologi dalam membangun organisasi menanamkan pengertian tentang tujuan yang ingin dicapai.

Salah satu kelemahan dari saluran komunikasi dari atas ke bawah ini adalah kemungkinan terjadi penyaringan informasi maupun sensor informasi penting yang ditunjukkan ke para bawahannya. Komunikasi yang dikirim ke bawah dari manajemen puncak pada bawahan, seperti Pemberian atau penyimpanan instruksi kerja (*job instruction*), Penjelasan dari pimpinan tentang mengapa suatu tugas perlu untuk dilaksanakan (*job rationnale*), Penyampaian informasi mengenai peraturan –peraturan yang berlaku (*procedures and practices*), dan Pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik

b. Komunikasi Dari Bawah Ke Atas

Komunikasi dari bawah ke atas berarti alur informasi dari bawahan menuju ke atasan. Untuk mencapai keberhasilan komunikasi dari bawah ke atas, para manajer harus benar-benar memiliki rasa percaya kepada para bawahannya. Menurut Muhammad, tujuan komunikasi ke atas adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Sedangkan komunikasi ke atas mempunyai beberapa fungsi atau nilai tertentu. Menurut Pace *dalam* Muhammad, fungsi komunikasi ke atas adalah :²⁷

- 1) Dengan adanya komunikasi ke atas, supervisor dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk diberi informasi dan bagaimana baiknya menerima apa yang disampaikan karyawan.
- 2) Arus komunikasi ke atas memberikan informasi yang berharga bagi pengambilan keputusan.
- 3) Komunikasi ke atas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk

²⁷Ali Muhammad, *Komunikasi Organisasi*.(Jakarta : Bumi Aksara,2004).h.31-32

menanyakan pertanyaan, mengajukan ide-ide dan saran-saran tentang jalannya organisasi.

- 4) Komunikasi ke atas membolehkan bahkan mendorong desas-desus muncul dan membiarkan supervisor mengetahuinya.
- 5) Komunikasi ke atas menjadikan supervisor dapat menentukan apakah bawahan menangkap arti seperti yang dimaksudkan dari arus informasi ke bawah.
- 6) Komunikasi ke atas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaannya dan memperkuat keterlibatannya dalam tugas-tugasnya di organisasi.

Salah satu kelemahan komunikasi dari bawah ke atas adalah adanya kemungkinan bawahan hanya menyampaikan informasi yang baik-baik saja. pesan yang dikirimkan dari tingkat bawah ke tingkat atas dalam hirarki komunikasi. Seperti penyampaian informasi tentang pekerjaan-pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan, penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan, penyampaian saran-saran dari bawahan, penyampaian keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun pekerjaannya.

Komunikasi ke atas menjadi terlalu rumit dan menyita waktu dan mungkin hanya segelintir kecil manajer organisasi yang mengetahui cara memperoleh informasi dari bawah. Sharma mengemukakan empat alasan mengapa komunikasi ke atas terlihat amat sulit yaitu kecenderungan bagi pegawai untuk menyembunyikan pikiran mereka, perasaan bahwa atasan mereka tidak tertarik pada masalah yang dialami pegawai, kurangnya penghargaan bagi komunikasi ke atas yang dilakukan pegawai, dan perasaan bahwa atasan tidak dapat dihubungi dan tidak tanggap pada apa yang disampaikan pegawai.

c. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal merupakan komunikasi yang terjadi antara bagian-bagian yang memiliki posisi sejajar/ sederajat dalam suatu organisasi. Tujuan komunikasi horizontal antara lain untuk melakukan persuasi, memengaruhi dan memberikan informasi kepada bagian atau departemen yang memiliki kedudukan sejajar.

Komunikasi horizontal melibatkan satu dari tiga kategori yaitu pemecahan masalah intradepartemen, yaitu pesan ini mengambil tempat diantara anggota dalam departemen yang sama dan menitikberatkan pada pemenuhan tugas, koordinasi interdepartemen, yaitu pesan interdepartemen memfasilitasi pemenuhan proyek dan tugas bersama, dan perubahan inisiatif dan perbaikan pesan ini di disain untuk berbagi informasi diantara tim dan departemen yang dapat membantu perubahan, pertumbuhan, dan perbaikan organisasi.²⁸

2. Saluran Komunikasi Nonformal

Saluran komunikasi yang tidak memperhatikan jejang hierarki, pangkat dan kedudukan/jabatan. Komunikasi nonformal ini biasanya terjadi diluar jam kerja atau kegiatan-kegiatan diluar pekerjaan.

Proses komunikasi yang terjadi didalam organisasi khususnya yang menyangkut komunikasi antara pimpinan dan karyawan merupakan faktor penting dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif. Komunikasi efektif tergantung dari hubungan atasan dan bawahan yang memuaskan yang dibangun berdasarkan iklim atau kepercayaan atau suasana organisasi yang positif. Agar hubungan ini berhasil, harus ada kepercayaan dan keterbukaan antara atasan dan bawahan.²⁹ Keterbukaan dan kepercayaan ini terbentuk dari proses komunikasi interpersonal yang efektif.

²⁸Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*.(Jakarta: Bumi Aksara, 1995).h.22-23.

²⁹Alii Muhammad, *Komunikasi Organisasi*.(Jakarta : Bumi Aksara,2004).h.26-27

Atasan dan bawahan harus terasah dalam hal berkomunikasi, Proses memberi dan menerima umpan balik itu musti dipelajari dan terus dilatih. Terkadang manajer merasa memberikan umpan balik tapi belum spesifik sehingga bawahan bingung. Manajer dan bawahan harus terasah komunikasinya dan mampu memberikan umpan balik secara spesifik. Yang juga penting, manajer jangan hanya mengatakan, “Performa Anda baik” atau ”Performa Anda buruk”. Namun, ada baiknya sebagai atasan dapat memberikan komentar yang disertai dengan rincian bukti baik atau buruknya performa bawahannya tersebut secara spesifik dan obyektif.

Komunikasi dalam organisasi merupakan bentuk dari komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal yang baik akan membentuk komunikasi atasan bawahan yang baik pula. Komunikasi di dalam suatu kelembagaan (instansi atau departemen pemerintah), organisasi atau perusahaan terdiri dari komunikasi ke atas dan komunikasi ke bawah. Dua arah komunikasi atas-bawah dan bawah-atas sangat penting untuk mencapai keberhasilan tujuan mensolusi persoalan yang menjadi perhatian organisasi .³⁰

1. Komunikasi ke bawah terjadi jika pimpinan melakukan kegiatan alih pesan kepada bawahan secara terstruktur dan tidak insidental. Tujuannya adalah membantu mengurangi terjadinya komunikasi desas-desus (rumor) agar dapat menumbuhkan suasana kerja yang menyenangkan, dan secara tidak langsung meningkatkan produktivitas dan keuntungan perusahaan. Jika komunikasi ke bawah berjalan lancar, biasanya motivasi bawahan untuk bekerja menjadi lebih baik dan efisien. Disinilah peran komunikasi dari atasan ke bawahan sangat penting tidak hanya dalam kegiatan menyampaikan persoalan bisnis yang dihadapi oleh perusahaan tetapi

³⁰ Onong Uchjana Efendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), h. 9.

juga tentang keberhasilan usaha yang terkait dengan prestasi dan kontribusi bawahan dalam perusahaan.

2. Komunikasi ke atas adalah komunikasi dari bawahan ke atasan. Komunikasi tipe ini umumnya bertujuan untuk melakukan kegiatan prosedural yang sudah merupakan bagian dari struktur organisasi atau perusahaan. Bentuknya antara lain dalam pelaporan kegiatan, penyampaian gagasan, dan penyampaian informasi yang menyangkut masalah-masalah pekerjaan. Bisa dilakukan secara langsung dan tak langsung atau secara tertulis. Dalam organisasi pembelajaran, model komunikasi seperti ini sudah biasa dilakukan. Kepada semua karyawan didorong untuk tidak segan-segan menyampaikan hal apapun kepada atasan sejauh dalam kerangka pengembangan perusahaan.

Keberhasilan komunikasi di dalam suatu organisasi akan ditentukan oleh kesamaan pemahaman antara-orang yang terlibat dalam kegiatan komunikasi. Kesamaan pemahaman ini dipengaruhi oleh kejelasan pesan, cara penyampaian pesan, perilaku komunikasi, dan situasi (tempat dan waktu) komunikasi. Komunikasi organisasi biasanya menggunakan kombinasi cara berkomunikasi (lisan, tertulis dan tayangan) yang memungkinkan terjadinya peyerapan informasi dengan lebih mudah dan jelas. Secara empiris, pemahaman orang perihal sesuatu hal akan lebih mudah diserap dan dipahami jika sesuatu tersebut diperlihatkan dibanding hanya diperdengarkan atau dibacakan. Dan akan lebih baik lagi hasilnya jika sesuatu yang dikomunikasikan tersebut, selain diperlihatkan juga sekaligus dipraktikkan.

C. Kualitas Pelayanan

Komunikasi organisasi dalam proses pelayanan berkaitan dengan keinginan dan kemauan yang dapat dipenuhi dari pihak pemberi pelayanan dan penerima pelayanan dalam kegiatan kinerja pelayanan. Kepuasan komunikasi organisasi yang baik dapat

mempengaruhi kualitas pelayanan hal ini dapat dilihat dari kepuasan dalam prosedur pelayanan, kepuasan dalam memenuhi berbagai bentuk persyaratan pelayanan, kepuasan dalam pemberian biaya pelayanan, dan kepuasan terhadap waktu penyelesaian pelayanan.

Pada dasarnya dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Goetsh dan Davis dalam Fandy Tjiptono, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.³¹

Sementara itu Collier seperti yang dikutip oleh Yamit Zulian memiliki pandangan lain dari kualitas jasa pelayanan ini, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik kepada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan).³²

Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.³³

Suatu mutu atau kualitas disebut sangat baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan atau setara dengan yang diharapkan pelanggan, sedangkan mutu disebut jelek jika pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapannya. Oleh karena itu, pencapaian kepuasan pelanggan

³¹ Fandy Tjiptono, *Total Quality Service*.(Yogyakarta: Andi Offset, 2003).h.15.

³² Yamit Zulian, *Manajemen Pemasaran Jasa*.(Jakarta : Salemba Empat, 2004.).h.9.

³³ Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*.(Jakarta : PT Gramedia Pusaka Utama, 1999).h.15 .

memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan (*need & want*) dan apa yang diberikan (*given*).

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat terdapat dua pihak yang berperan. Pertama, adalah pihak yang melayani atau organisasi yang memberikan pelayanan, dalam hal ini pelayanan administrasi publik disebut birokrasi.

Kedua, pihak yang dilayani atau pihak yang menerima pelayanan (bisa individu, bisa badan). Pihak yang dilayani mempunyai persepsi atau yang dijanjikan (berupa kinerja pelayanan) sedangkan pihak yang dilayani mempunyai persepsi atau ekspektasi yaitu harapan. Kedua belah pihak ini saling berhubungan dan besar kemungkinan timbul perbedaan persepsi yang mengakibatkan timbulnya kesenjangan (*gaps*) yang dampaknya akan mengganggu kualitas pelayanan.

Persepsi konsumen merupakan penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diperolehnya. Harapan konsumen merupakan referensi standar kinerja pelayanan, dan seringkali diformulasikan berdasarkan keyakinan konsumen tentang apa yang akan terjadi.

Seiring dengan tingginya persaingan pelayanan pada saat ini, pelayanan publik dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan pelayanan yang prima. Tuntutan masyarakat, pelayanan publik yang prima, secara umum diartikan sebagai sikap dan kemampuan karyawan dalam melayani masyarakat secara maksimal. Beberapa cara atau pedoman untuk mencapai pelayanan prima (*service excellence*), yaitu: “Setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya, maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bias

memahami bahasa isyarat pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.³⁴

Untuk menjaga agar organisasi publik tetap memiliki citra baik dalam pandangan masyarakat, maka perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan. Gespersz menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa/layanan, yaitu :³⁵

- a. Ketepatan waktu pelayanan ;
- b. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas ;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
- e. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
- f. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
- g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus;
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, informasi;
- j. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya, seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan pelayanan ialah ”usaha melayani kebutuhan orang lain”³⁶. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak

³⁴ Fandy Tjiptono, *Total Quality Service*.(Yogyakarta: Andi Offset, 2003).h.19-20.

³⁵ Vincent Gaspersz, *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep dalam Manajemen Bisnis Total*. (Jakarta: Gramedia Pusaka Utama, 1997).h.34.

³⁶ Alwi Dahlan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.(Jakarta: Balai Pustaka, 1995).h.646.

berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Normann menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut³⁷:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Gibson, Ivansevich, Donnelly dalam bukunya *Organisasi dan Manajemen* mengemukakan bahwa hambatan komunikasi dalam organisasi adalah sebagai berikut³⁸:

- a. Kerangka acuan

Seseorang yang mempunyai latar belakang pengetahuan yang berbeda-beda, maka dalam memahami proses komunikasinya pun akan berbeda, hal ini akan menghambat proses komunikasi.

- b. Bahasa

Perbedaan bahasa berhubungan dengan adanya perbedaan persepsi karena seseorang akan membuat persepsi tentang sesuatu hal suatu informasi atau pesan dari orang lain yang menggunakan bahasa.

- c. Menyimak selektif

Merupakan bentuk persepsi yang selektif dimana kita cenderung menghambat informasi baru, terutama jika informasi baru itu bertentangan dengan apa yang kita yakini.

³⁷ Normann. *Service Management*. (England: Chicester, 1991). h.14.

³⁸ Ivansevich Gibson dan Donnelly, *Organisasi dan Manajemen*. (Jakarta: Erlangga, 1993). h.87-89.

d. Masalah sematik

Komunikasi telah didefinisikan sebagai penyampaian informasi dan pengertian dengan menggunakan tanda yang sama. Seringkali komunikasi terhambat karena ungkapan abstrak atau teknis yang dipahami setiap orang berbeda.

e. Kredibilitas sumber

Perbedaan status yang dimaksudkan adalah perbedaan komunikasi dalam tingkat hierarki di suatu organisasi, antara lain oleh jabatan, kedudukan dan gelar seseorang.

f. Adanya perbedaan status

Perbedaan status yang dimaksudkan adalah perbedaan komunikasi dalam tingkat hierarki di satu organisasi, antara lain oleh jabatan, kedudukan dan gelar seseorang

g. Tekanan waktu

Tekanan waktu menyebabkan komunikasi yang dilakukan menjadi serampangan dan tergesa-gesa.

h. Beban layak komunikasi

Beban komunikasi yang terlalu berat adalah keadaan yang sering dialami ketika seseorang terlalu banyak menerima informasi sehingga seolah-olah tertimbun informasi.

i. Penyaringan

Penyaringan ini biasanya terjadi dalam arus komunikasi disuatu organisasi. Bawahan atau seseorang akan menutupi informasi yang kurang menyenangkan dalam menyampaikan informasi kepada atasannya. Menurut Drs.Ig Wursanto media komunikasi organisasi adalah:

“Media yang digunakan dalam komunikasi organisasi yang jangkauannya terbatas dalam kantor atau organisasi saja. Jenis yang dipergunakan tergantung pada bentuk atau jenis komunikasi, apakah secara langsung atau tidak. Media yang dipergunakan dalam komunikasi organisasi pada umumnya yaitu surat, telepon, pertemuan, wawancara dan kunjungan”.³⁹

³⁹ Ivansenvich Gibon dan Donelly, *Organisasi dan Manajemen*.(Jakarta : Erlangga, 1993). h.52.

Berdasarkan pendapat diatas dapat diketahui bahwa media atau sarana dalam komunikasi internal dapat melalui surat, pertemuan para karyawan, jaringan telepon, kegiatan wawancara dan mengadakan kunjungan. Semua media tersebut dipergunakan hanya dalam ruang lingkup organisasi.

Semangat kerja merupakan salah satu dampak kepuasan komunikasi organisasi terhadap proses pelayanan, hal itu yang diperlukan dalam setiap usaha kerjasama anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi, hal ini juga berlaku di dunia kerja. Karyawan yang memiliki semangat kerja rendah akan sulit mencapai hasil kerja yang optimal. Mereka akan mudah menyerah dalam mengatasi kesulitan yang berkenaan dengan tugas dan pekerjaannya. Lain halnya dengan karyawan yang memiliki semangat kerja tinggi, mereka akan berusaha keras untuk mengatasi masalah yang berkenaan dengan tugas dan pekerjaannya.

Komunikasi organisasi merupakan salah satu faktor yang berperan dalam meningkatkan semangat kerja anggota organisasi. Dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan, masalah semangat kerja akan berpengaruh pada produktivitas. Agar produktivitas karyawan tetap terjaga ataupun meningkat, perusahaan harus selalu berusaha menanamkan semangat dan gairah kerja yang tinggi dalam diri karyawan perusahaan.

Masalah semangat kerja seringkali mempengaruhi usaha pencapaian tujuan organisasi. George D Hasley mendefinisikann semangat kerja berbagai setiap kesediaan perasaan yang memungkinkan seseorang bekerja untuk menghasilkan kerja yang lebih banyak dan lebih baik.⁴⁰ Dengan demikian, semangat kerja menggambarkan perasaan senang individu atau kelompok yang mendalam dan puas terhadap pekerjaan, kerja

⁴⁰ George D. Hasley, *Bagaimana memimpin dan Mengawasi Pegawai Anda, Terjemahan Anaf. S.Bagindo Dan M. Ridwan.* (Jakarta :Aksara Baru).h.313.

sama, dan lingkungan kerja serta mendorong mereka untuk bekerja secara lebih baik dan produktif.

D. Kualitas Pelayanan dalam Pandangan Islam

Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267⁴¹ :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْنُوا أَنْفُسَكُمْ
وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Terjemahnya :

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Dimensi *reliable* (keandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap hambanya untuk menepati janji yang telah di katakan.

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan

⁴¹ <https://tafsirq.com/2-al-baqarah/ayat-267>

secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya.

Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

Dimensi *assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari risiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan instansi atau perusahaan pemberi jasa layanan. Pemberian layanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi masyarakat dan yang berdampak pada kesuksesan instansi menyediakan layanan yang baik. Berkenaan dengan hal ini, Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah mapun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.

Dimensi *empathy* (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpenuhi karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga.

Dimensi *tangibles* (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat masyarakat merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan

Berdasarkan teori-teori yang telah diungkapkan, maka disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah suatu penilaian konsumen tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan ini diukur dengan lima dimensi, yaitu: 1) *Reliability* (Kehandalan), 2) *Responsiveness* (Daya Tanggap), 3) *Assurance* (Keyakinan), 4) *Emphaty* (Empati) dan 5) *Tangibles* (Bukti Fisik).

Akhir-akhir ini kita acap kali mendengar konsep pelayanan prima yang diterapkan diberbagai sektor dan bidang kehidupan, tujuannya tidak lain adalah untuk

menggapai target pelayanan terbaik (*Excellent service*). Hal ini dikarenakan “pelayanan terbaik” menjadi kunci eksistensi sebuah instansi. Prinsip pelayanan prima adalah A3, 1. *Attitude* (sikap) yang benar, 2. *Attention* (perhatian) yang tidak terbagi dan 3. *Action* (tindakan), jika ketiganya dijalankan dengan baik maka pelayanan terbaik akan diraih.

Berbagai pelatihan dan kegiatan diagendakan untuk merumuskan jurus ampuh demi mewujudkan kepuasan konsumen yang merupakan tujuan diciptakannya konsep “Pelayanan Prima”. Namun hal yang tidak disadari oleh sebagian umat Islam Indonesia adalah keengganan mereka untuk menoleh kepada ajaran-ajaran agamanya sebelum mereka mengimpor konsep dari luar Islam. Mereka tidak berusaha mencari apakah Islam mengajarkan konsep-konsep layanan prima kepada umatnya atau tidak.

Sebagai upaya untuk meminimalisir anggapan tanpa dasar itu, perlu akan mengupas secara singkat tentang konsep pelayanan prima dalam perspektif Islam. Akan tetapi sebelum lebih jauh membahas konsep pelayanan prima, terlebih dahulu harus mengetahui bahwa Allah menciptakan 2 model hubungan (interaksi) di dunia ini. Pertama : Hubungan (interaksi) manusia dengan Tuhan (disebut dengan Ibadah). Kedua : Hubungan (interaksi) manusia dengan sesama (disebut Muamalah). Pada kesempatan kali ini kita hanya akan membahas model hubungan yang kedua yaitu interaksi manusia dengan sesama.

Interaksi antarsesama manusia mempunyai 2 nilai *built in* yang tidak bisa dipisahkan satu sama lain, pertama adalah interaksi itu harus selaras dengan hukum Islam, dan kedua interaksi itu memiliki kandungan nilai-nilai akhlak mulia. Keselarasan hukum adalah setiap interaksi antar sesama manusia harus sejalan dengan *rule of the game* syariat Islam. Adapun yang dimaksud dengan kandungan akhlak adalah bahwa semua interaksi yang mendapat legitimasi hukum Islam pasti mempunyai nilai-nilai akhlak mulia didalamnya.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Salah satu ayat al-Qur'an yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Seperti firman Allah dalam salah satu ayat yang berbunyi :

...وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Terjemahannya :

“...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (QS. al-Maidah : 2).⁴²

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor mengerjakan kebajikan dan takwa dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

Dalam salah satu haditsnya rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang.

E. Teori Birokrasi

Teori birokrasi merupakan organisasi manusia yang distruktur secara ideal. Birokrasi ini dicapai melalui pembentukan aturan, sruktur, dan proses dalam organisasi. Kita dapat menganal suatu organisasi bersifat birokrasi atau tidak

⁴² <http://www.surat-yasin.com/2015/04/surat-al-maidah-ayat-2-dan-artinya.html>

berdasarkan karakteristiknya. Menurut Kreps karakteristik birokrasi tersebut adalah sebagai berikut⁴³:

1. Adanya aturan-aturan, norma-norma, dan prosedur yang baku mengenai apa yang dilakukan dalam menyelesaikan tugas-tugas organisasi.
2. Spesialisasi peranan anggota organisasi menurut pembagian aturan pekerjaan.
3. Hierarkiotoritas organisasi secara formal.
4. Pekerjaan karyawan dikualifikasikan berdasarkan kompetensi teknis dan kemampuan melakukan pekerjaan.
5. Saling pertukaran dalam pekerjaan sehingga memungkinkan orang lain menggantikan pekerjaan seseorang.
6. Hubungan interpersonal diantara anggota organisasi bersifat profesional dan personal
7. Deskripsi pekerjaan yang rinci harus diberikan kepada anggota organisasi yang merupakan pedoman dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.
8. Rasionalitas dan kemungkinan meramalkan aktivitas organisasi dan penyelesaian tujuan.

Selain adanya karakteristik tertentu dari birokrasi ini, birokrasi juga mempunyai unsur yang merupakan kunci. Keit Devis mengemukakan ada empat unsur kunci dari birokrasi yaitu adanya spesialisasi pekerjaan yang tinggi, hierarki otoritas yang kaku, adanya aturan dan kontrol yang rinci dan impersonality⁴⁴.

a. Anggapan Dasar Teori Klasik

Pandangan teori klasik mengenai organisasi berdasarkan asumsi sebagai berikut:

⁴³ Ramsiah Tasruddin, *Human Relations Dalam Organisasi*.(Makassar : Alauddin University Press, 2014).h.41.

⁴⁴ Ramsiah Tasruddin, *Human Relations Dalam Organisasi*. (Makassar: Alauddin University Press, 2014).h.41-44.

- 1) Organisasi ada terutama untuk menyelesaikan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.
- 2) Bagi suatu organisasi, ada struktur yang tepat bagi tujuan, lingkungan, teknologi dan partisipannya.
- 3) Pekerjaan organisasi yang paling efektif bila ada tantangan lingkungan dan kepentingan pribadi terhalang oleh norma-norma rasionalitas.
- 4) Spesialisasi akan meningkatkan taraf keahlian dan performan individu.
- 5) Koordinasi dan kontrol paling baik melalui praktik otoritas dan aturan-aturan yang tidak bersifat pribadi.
- 6) Struktur dapat dirancang secara sistimatis dan dapat dilaksanakan.
- 7) Masalah-masalah organisasi biasanya merefleksikan struktur yang tidak tepat, dan dapat diselesaikan melalui perancangandan pengorganisasian kembali.

Ahli-ahli teori klasik cenderung melihat organisasi sebagai system yang tertutup secara relative, dalam mengejar tujuan-tujuan yang telah dinyatakan. Dibawah kondisi tersebut organisasi dapat bekerja secara rasional dengan tingkat kepastian dan kemampuan memperkirakan. Jika organisasi sangat tergantung kepada lingkungan maka organisasi akan terus-menerus dipengaruhi atau terganggu oleh lingkungan, bermacam-macam mekanisme struktur yang diciptakan untuk melindungi aktivitas pokok dari keterombang-ambing dan ketidakpastian .

Alat untuk melindungi organisasi dan untuk mengurangi ketidakanggupan diantaranya adalah sebagai berikut :

- 1) Pengkodean, menciptakan skema klasifikasi bagi input.
- 2) Penimbunan barang, menyimpan bahan mentah dan hasil produksi sehingga input dan output dapat diatur.

- 3) Memotivasi pemberi suplai untuk memberikan input atau menentukan permintaan bagi output.
- 4) Meramalkan, memperkirakan perubahan dalam permintaan.
- 5) Pertumbuhan, berusaha keras untuk mencapai tingkat ekonomi tertentu yang akan memberi organisasi pengaruh melalui lingkungan.

b. Unsur Kunci Teori Klasik

Menurut Scott ada empat yang merupakan unsur teori organisasi klasik yaitu : pembagian kerja, hierarki proses fungsional, struktur dan pengawasan yang ketat. Pembagian pekerjaan maksudnya adalah bagaimana organisasi membagi sejumlah tanggung jawab/otoritas dari tiap orang. Atau dengan kata-kata lain, cara pertama pembagian pekerjaan berdasarkan fungsi, dan cara yang kedua berdasarkan tingkat hierarki.

Unsur kunci yang kedua adalah hierarki proses fungsional. Maksudnya adalah bahwa setiap organisasi terdapat adanya tingkat-tingkat karyawan menurut fungsinya atau pekerja yang khusus didalam organisasi. Tingkat hierarki ini merupakan petunjuk mengenai besar kecilnya kewenangan dan otoriter pekerja dalam organisasi.

Unsur kunci ketiga adalah struktur. Struktur adalah merupakan jaringan hubungan dan peran dalam organisasi. Teori organisasi klasik membedakan dua macam struktur yaitu line dan staf. Yang dimaksud dengan line atau garis komando adalah mata rantai perintah dan fungsi utama dari organisasi formal. Atau dengan kata-kata lain garis yang menunjukkan lalulintas perintah dari atasan kepada bawahan. Sedangkan yang dimaksud dengan staf menurut teori ini adalah orang yang memberikan nasehat atau pelayanan yang di kenal oleh garis komando. Staf ini merupakan pelengkap garis komando organisasi.

Staf dapat dibedakan atas dua yaitu staf umum dan staf khusus. Anggota staf umum biasanya dikenal dengan title asisten. Asisten ini biasanya hanya melayani satu

orang dari anggota organisasi tingkat atas. Misalnya asisten presiden direktur, asisten gubernur dan sebagainya. Sedangkan yang staf khusus adalah orang yang melayani sebagian besar dari anggota organisasi. Misalnya orang yang duduk pada level kepala bagian akan melayani orang-orang yang dalam bagiannya tersebut.

Unsur kunci keempat adalah pengawasan yang ketat ini dapat mempengaruhi bentuk organisasi misalnya : bila kebanyakan pimpinan melakukan pengawasan yang sedikit dalam suatu organisasi, maka bentuk struktur organisasi adalah tinggi. Tetapi bila pengawasan yang dilakukan besar maka bentuk keseluruhan organisasi yang banyak levelnya serta banyak pula bagian-bagiannya serta pengawasan tidak mungkin dilakukan sendiri oleh pimpinan tingkat atas, tetapi harus didistribusikan kepada pimpinan-pimpinan yang di bawahnya.⁴⁵

Besarnya pengawasan oleh pimpinan-pimpinan bagian ini tentu terbatas pada bagiannya masing-masing. Sedangkan bila organisasi itu mendatar tidak banyak tingkat, maka pimpinan tingkat atas dapat melakukan pengawasan terhadap semua bagiannya. Pengawasan ini jauh lebih besar dibanding dengan pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan bagian terhadap bagian masing-masing. Dengan kata-kata lain dapat dikatakan bahwa pada organisasi yang tinggi strukturnya menghendaki banyak saluran dalam melakukan pengawasan, sedangkan pada organisasi yang mendaftar saluran komunikasi dalam pengawasan tidak banyak.

Max Weber membagi organisasi menjadi tiga macam yang ditinjau dari segi birokrasi dan kepemimpinan yaitu :⁴⁶

- 1) Organisasi birokratik, adalah organisasi yang didasarkan atas hubungan kedinasan atau birokrasi. Baik hubungan itu dengan rekan kerja atau dengan rekan ditingkat bawahannya maupun kepada atasannya.

⁴⁵ <http://lingkarism.com/unsur-kunci-teori-organisasi-klasik/>

⁴⁶ <http://www.belajarakuntansionline.com/ciri-ciri-birokrasi-menurut-max-weber/>

- 2) Organisasi karismatik, dimana dalam hal ini hanya terdapat satu pimpinan saja dan setiap orang dalam organisasi itu setia, taat kepada pimpinannya itu. Kepemimpinan itu tercipta karena pengaruh karisma yang cukup besar pada diri individu dan hal itu dapat diterima masyarakat/anggota/kelompoknya. Hal ini pada umumnya lalu bergeser menjadi otoriter pribadi.
- 3) Organisasi tradisional, kepemimpinan organisasi yang diwariskan dari satu generasi ke generasi lainnya menurut garis keturunan dari pimpinan organisasi itu.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Lokasi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang di gunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif di gunakan untuk mengetahui dan menganalisa apakah peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan masyarakat. Selain itu, kualitatif juga digunakan untuk menggali informasi yang lebih mendalam tentang Kantor Urusan Agama khusus pada faktor penghambat dan faktor pendukungnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Urusan Agama di Kecamatan Somba Opu. Yang berlokasi di Jalan Masjid Raya. Adapun waktu penelitian yang digunakan berkisar dua bulan terhitung sejak pengesahan draft, hingga pengajuan hasil penelitian.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subyek dari penelitian ini ialah pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan SombaOpu, sedangkan yang menjadi obyek dari penelitian ini adalah bagaimana komunikasi organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa yang telah menjadi bagian dari kebutuhan masyarakat dan faktor pendukung serta penghambat dalam proses komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

C. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian secara khusus peneliti menggunakan teori birokrasi sebagai teori utama. Birokrasi harus dicerna sebagai satu fenomena sosiologis, dan birokrasi

sebaiknya dipandang sebagai buah dari proses rasionalisasi dan konotasi atau anggapan negatif terhadap birokrasi sebenarnya tidak mencerminkan birokrasi dalam sosoknya yang utuh. Birokrasi adalah salah satu bentuk dari organisasi yang diangkat atas dasar alasan keunggulan teknis, di mana organisasi tersebut memerlukan koordinasi yang ketat, karena melibatkan begitu banyak orang dengan keahlian-keahlian yang bercorak ragam.

D. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya.⁴⁷ Dalam hal ini data yang dihimpun adalah tentang bagaimana peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan faktor pendukung dan penghambat dalam proses komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Data dapat diperoleh melalui permintaan keterangan-keterangan kepada pihak yang bersangkutan, yaitu Kepala Kantor Urusan Agama dan Staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Data tersebut berupa jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan melalui wawancara langsung.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Data sekunder ini adalah segala informasi yang dapat dijadikan sebagai pendukung atau penguat informasi yang didapat dari informan. Data-data ini diperoleh dari berbagai dokumen baik buku, majalah, dan internet yang berhubungan dengan topik yang diteliti.

⁴⁷ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008).h.84.

E. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung tentang kondisi di lapangan, baik yang berupa keadaan fisik maupun perilaku yang terjadi selama berlangsungnya penelitian.

Pengamatan dilakukan untuk mengumpulkan data yang melibatkan interaksi sosial antara peneliti dengan subjek penelitian maupun informan secara sistematis dan berinteraksi secara timbal balik. Pencatatan terhadap setiap permasalahan yang berkaitan dengan hasil observasi dilakukan agar diperoleh data penelitian yang lebih cepat. Observasi difokuskan pada aktivitas komunikasi Organisasi Kepala Kantor Urusan Agama dengan Staf di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu dalam kualitas pelayanan.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada informan. Wawancara dalam penelitian ini merupakan proses interaksi komunikasi antara peneliti dengan subjek penelitian, informan, maupun key informan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung untuk memperoleh data atau informasi. Informan yang di wawancarai adalah pimpinan dan staf di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

3. Analisis Dokumen

Pengumpulan data melalui teknik ini dimaksudkan untuk melengkapi hasil data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Melalui analisis dokumen ini diharapkan data yang diperlukan menjadi benar benar valid. Dokumen yang dapat di

jadikan sumber antara lain laporan penelitian, literatur dan buku-buku yang relevan dengan penelitian, internet, dan data tertulis lainnya.

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atau temuannya. Supaya data yang diperoleh akurat dan valid, maka penulis bertindak sebagai instrumen utama (*key instrument*) atau terjun langsung ke lapangan dan menyatu dengan sumber data dalam situasi yang alamiah (*natural setting*).

G. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman yaitu suatu aktivitas yang meliputi data *reduction*, *data display*, dan *conclusions drawing/ferification*. Untuk lebih memahami teknik tersebut, maka dijelaskan sebagai berikut.⁴⁸

1. Data reduction

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dalam hal ini, ketika peneliti memperoleh data dari lapangan dengan jumlah yang cukup banyak. Maka perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Adapun hasil dari mereduksi data, peneliti telah memfokuskan peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Hal ini dilakukan peneliti dengan mengamati serta meninjau kembali hasil wawancara yang akan dilakukan dengan pihak Kantor Balai Nikah terhadap pegawainya.

⁴⁸ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*.(Bandung: Alfabeta, 2007).h.89.

2. *Data Display*

Setelah data reduksi, selanjutnya peneliti mendisplaykan data yang berarti mengorganisir data, menyusun data dalam suatu pola hubungan sehingga semakin mudah dipahami. Dalam hal ini, peneliti memfokuskan pada meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Dengan demikian, hasil dari data display ini mampu memudahkan peneliti dalam upaya pemetaan dan penegasan kesimpulan.

3. *Conclusions drawing/ verification*

Langkah ketiga dalam analisis kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan. Dalam hal ini, peneliti berusaha dan berharap kesimpulan yang dicapai mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal yaitu yang berkaitan dengan peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Balai Nikah Kecamatan SombaOpu Kabupaten Gowa.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu

Berdasarkan arsip yang ada di KUA Kecamatan Somba Opu, terdapat catatan peristiwa pernikahan dalam buku pendaftaran nikah sejak tahun 1956, hal ini menunjukkan bahwa keberadaan kantor urusan agama kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa telah eksis sejak tahun 1956. Kantor urusan agama (KUA) adalah unit pelaksana teknis (UPT) direktorat Jenderal urusan agama Islam kementerian agama RI yang berada di tingkat kecamatan, satu tingkat dibawah kantor kementerian agama kabupaten.

Kantor urusan agama sebagai pioner terdepan kementerian agama RI memiliki tugas dan fungsi untuk melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama kabupaten dibidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan Somba Opu.

Fungsi yang dijalankan oleh KUA meliputi :

a. Fungsi Administrasi

Menyelenggarakan statistik dan dokumen, menyelenggarakan surat-menyurat, kearsipan, dan kerumahtanggaan KUA kecamatan Somba Opu.

b. Fungsi pelayanan

Melaksanakan pencatatan nikah dan rujuk, pelayanan perwakapan, kemasjidan, zakat, dan ibadah sosial.

c. Fungsi Pembinaan

Melaksanakan pembinaan internal (karyawan) dan pembinaan eksternal (lembaga-lembaga Islam di wilayah kecamatan Somba Opu).

d. Fungsi penerangan dan penyuluhan

Berkerja sama dengan instansi terkait terutama dalam urusan pengembangan kegiatan keagamaan di kecamatan Somba Opu. Dalam rangka melaksanakan fungsi KUA tersebut, maka KUA kecamatan Somba Opu merumuskan visi, misi, dan program kerja.

KUA juga berperan sebagai kordinator pelaksana kegiatan pendidikan Islam serta kegiatan penyuluh agama fungsional. Selain itu, KUA juga mempunyai beberapa badan seni resmi yang dibentuk oleh aparat dan masyarakat antara lain : badan penasehatan, pembinaan, dan pelestarian perkawinan (BP4) yang tujuan di bentuknya adalah untuk meningkatkan kualitas perkawinan sehingga tercapai rumah tangga yang sakinah, mawaddah, dan warahma. Adapun badan seni resmi yang lainnya adalah badan kesejahteraan masjid (BKM) dan dewan masjid Indonesia (DMI) yang tujuannya adalah untuk memakmurkan masjid dengan memaksimalkan tiga fungsi masjid yaitu *hidarah*, *imarah*, dan *ri'ayah*.

1. Visi Misi Balai Nikah Kecamatan Somba Opu

Visi:

Terwujudnya pelayanan yang optimal dan parsitipatif dalam pembangunan kehidupan beragam terhadap masyarakat Kecamatan Somba Opu.

Misi:

- a. Meningkatkan kualitas SDM pegawai/staf.
- b. Mewujudkan kualitas pelayanan prima di bidang NR berbasis IT.
- c. Mewujudkan kehidupan keluarga sakinah.
- d. Mewujudkan kesadaran masyarakat muslim terhadap pemberdayaan wakaf.
- e. Meningkatkan kualitas dan kondisi masjid yang kondusif.

- f. Meningkatkan kinerja kemitraan dengan lintas sektoral yang harmonis.
- g. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pangan halal dalam kehidupan.
- h. Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang Hisab Ru'yah.
- i. Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang Haji dan Umrah.
- j. Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama Islam dalam kehidupan masyarakat.

B. Menu Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu

- 1. Pelayanan nikah dan rujuk.
- 2. Bimbingan dan penasehatan pranikah (USSCANTIN).
- 3. Pelayanan dan pembinaan keluarga sakinah.
- 4. Pelayanan dan konsultasi krisis keluarga.
- 5. Pelayanan, pembimbingan, dan pembinaan jaminan produk halal.
- 6. Pelayanan dan pembinaan pengembangan kemitraan ormas Islam dan lembaga keagamaan.
- 7. Pelayanan dan bimbingan penentuan arah kiblat.
- 8. Pelayanan data tempat ibadah dan lembaga keagamaan.
- 9. Pelayanan pembuatan akta ikrar wakaf (AIW) dan akta pengganti akta ikrar wakaf.
- 10. Pelayanan dan bimbingan manajemen kemasjidan.
- 11. Pelayanan dan bimbingan zakat, infaq, dan sahdaqoh.
- 12. Pelayanan dan bimbingan penyuluhan agama Islam.

13. Pelayanan dan bimbingan masasik Haji dan Umrah.
14. Pelayanan dan bimbingan kerukunan umat beragama.

C. Standar Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu

Berikut ini ditampilkan jenis layanan dan durasi waktu yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat:

Tabel 1
Jenis Layanan dan Waktu Penyelesaian

NO	Jenis Layanan	Satuan	Waktu
1	Pendaftaran nikah	Menit	5
2	Pemeriksaan berkas	Menit	10
3	Input/cetak akta dan buku nikah	Menit	15
4	Kursus calon pengantin	Menit	60
5	Akad nikah di balai nikah	Menit	25
6	Akad nikah di luar balai nikah khutbah nikah	Menit	30
7	Penanda tangan DPN dan akta nikah	Menit	5
8	Pelayanan rujuk	Menit	10
9	Konsultasi perkawinan (BP4)	Menit	25
10	Pembuatan duplikat buku nikah	Menit	25
11	Pembuatan surat rekomendasi nikah	Menit	15
12	Pembuatan surat keterangan belum nikah	Menit	10
13	Pembuatan laporan minggat	Menit	5
14	Legalisir foto copy buku nikah	Menit	5
15	Pembuatan akta ikrar wakaf	Menit	10
16	Pelayanan pengukuran dan penentuan arah kiblat	Menit	30
17	Pembinaan kemasjidan	Menit	30
18	Pembinaan keluarga sakinah	Menit	30
19	Konsultasi pendirian rumah ibadah	Menit	25
20	Konsultasi pendaftaran haji	Menit	20
21	Konsultasi zakat, infaq, sadahqah	Menit	15
22	Bimbingan manasik Haji	Pertemuan	4
23	Pelaksanaan rohaniawan	Menit	15
24	Pelayanan dan pembimbingan muallaf	Menit	15

D. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

Pelaksanaan wawancara dilakukan terhadap tiga orang informan yang dianggap representatif atau mewakili terhadap objek yang diteliti. Ketiga informan tersebut merupakan kepala KUA dan dua staff kantor Urusan Agama pada instansi tempat penelitian dilaksanakan. Berikut ini profil informan penelitian:

Tabel 2
Profil Informan

No	Nama	Jabatan
1	H. Tajuddin, S.Ag.,M.,Ag	Kepala Kantor Urusan Agama (KUA)
2	Japaruddin, S.Ag. Ma	Staff Kantor Urusan Agama (KUA)
3	Andi Nilawati	Staff Kantor Urusan Agama (KUA)

Sumber Data : Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu.

Wawancara yang dilaksanakan dengan informan penelitian yang merupakan staff pada KUA Somba Opu tidak berlangsung dengan baik dan jawaban yang diperoleh peneliti kurang memuaskan. Hal ini disebabkan kepala KUA Somba Opu tidak mengizinkan peneliti untuk berinteraksi lebih dekat dengan informan lainnya. Informan ditentukan langsung oleh Kepala KUA, pertanyaan penelitian pun yang dapat dijawab oleh informan lainnya ditentukan oleh kepala KUA. Hal ini menyebabkan suasana penelitian kurang menyenangkan dan hasil yang diperoleh kurang memuaskan.

Berdasarkan hasil penelitian dari wawancara dan observasi langsung ke lokasi penelitian terkait dengan peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa, komunikasi organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan kurang berjalan dengan baik khususnya komunikasi atasan kepada bawahan. Bawahan merasa bahwa atasan dalam hal ini kepala KUA kurang memberikan ruang dialog kepada bawahan untuk berkonsultasi. Komunikasi lebih banyak bersifat instruksional atau perintah yang terlalu

formal. Dalam penelitian ini, terjadi benturan informasi antara informan pertama dengan dua informan lainnya. Informan pertama selalu memberi kesan bahwa proses komunikasi organisasi dalam segala aspek di Kantor KUA Somba Opu berjalan baik, namun disisi lain, justru dua informan lainnya berpendapat lain dan bertentangan. Kaitannya dengan pelayanan yang diberikan tentu saja tidak maksimal.

Aparatur pemerintah merupakan motor penggerak dalam pengembangan komunikasi organisasi, tanpa adanya peran aparatur pemerintah maka proses komunikasi organisasi tidak akan dapat berjalan sebagaimana yang kita harapkan dan salah satu upaya penting dari proses komunikasi organisasi adalah perlu menciptakan system pelayanan yang baik. Dalam komunikasi organisasi yang berkaitan dengan bidang pelayanan biasanya dipahami antara lain melalui hubungan antara atasan dengan bawahan, bagaimana melaksanakan pekerjaan yang maksimal, bagaimana sikap keterbukaan bawahan dalam melaksanakan tugas bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, bagaimana proses administrasi yang dilakukan oleh aparatur pemerintah, serta perlu adanya peningkatan terhadap disiplin.

Kepuasan komunikasi organisasi dalam kaitan dengan proses pelayanan adalah kepuasan yang menunjukkan baik tidaknya informasi yang tersedia dapat memenuhi persyaratan dalam proses pelayanan. Hal yang penting dalam proses komunikasi organisasi adalah bagaimana aparatur/pegawai dapat melaksanakan kegiatan pelayanan secara baik, yaitu dengan ketepatan waktu, tidak berbelit-belit, tidak birokratis, ada kepastian pelayanan, biayanya pelayanan murah, dapat dijangkau oleh seluruh anggota masyarakat.

Peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor urusan agama ini dapat dicapai bila pola komunikasi berjalan sesuai rencana. Pola komunikasi ini penting untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, karena pola komunikasi yang diterapkan di Kantor Urusan Agama yaitu pola atas kebawah.

Dalam proses pelayanan berkas yang akan di input oleh staf harus diperlihatkan ke atasan, setelah atasan melihat berkas tersebut barulah berkas itu bisa di input oleh staf. Pola komunikasi di KUA membuat proses pelayanan lambat. Padahal prinsip pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa yaitu melayani dengan ramah, rapi dalam administrasi, amanah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, melayani dengan cepat, tepat dan santun, adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan harmoni dalam bekerja sama. Beberapa hal yang sifatnya terkait dengan pembagian kerja atau tupoksi telah berjalan dengan baik, namun dalam hal komunikasi organisasi, sedikit mengalami kendala yang berdampak pada aktivitas pelayanan.

E. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Proses Komunikasi Organisasi Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa

Dalam suatu organisasi atau lembaga terdapat orang-orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi. Setiap organisasi khususnya organisasi suatu kantor tentu memerlukan berbagai informasi, memiliki tujuan, memiliki struktur, memenuhi kebutuhan kinerja, mengembangkan tugas dan tanggung jawab, serta dapat mencapai hasil kerja yang diharapkan. Dalam menciptakan hubungan kerja sama yang maksimal dalam suatu organisasi maka perlu adanya komunikasi diantara mereka yang disebut komunikasi organisasi. Salah satu upaya penting dari proses komunikasi organisasi adalah perlu menciptakan sistem pelayanan yang baik.

Namun tak dapat dipungkiri bahwa keberhasilan komunikasi organisasi dipengaruhi oleh factor pendukung dan penghambat baik dari dalam organisasi itu sendiri maupun dari luar organisasi tersebut. Berikut hasil penelitian yang terkait dengan factor pendukung dan penghambat yang dialami KUA Somba Opu.

1. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan factor pendukung dalam Proses Komunikasi Organisasi Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa yaitu factor tingkat pendidikan, pelayanan system *online* dan ketersediaan system pelayanan yang lengkap.

a. Tingkat Pendidikan

Faktor yang mendukung pelaksanaan tugas pelayanan adalah tingkat pendidikan karena dengan tingkat pendidikan yang memadai tentu akan berpengaruh terhadap kegiatan pelayanan. Selain itu faktor yang mendukung komunikasi organisasi dalam bidang pelayanan adalah masalah akuntabilitas pelayanan, transparansi pelayanan, masalah pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan, dan masalah disiplin, sarana dan prasarana. Secara khusus dalam penelitian ini para pegawai yang bekerja pada KUA Somba Opu umumnya memiliki tingkat pendidikan S1.

b. Pelayanan Sistem *online*

Pelayanan yang sudah berbasis *online* pada KUA Somba Opu sangat mendukung pelaksanaan pelayanan yang cepat dan transparan. Berikut kutipan wawancara peneliti dengan informan pertama:

“Pelayanan kua kecamatan Somba Opu sudah berbasis IT dimana masyarakat sudah dapat melakukan registrasi pelayanan melalui sistem *online*. Misalnya calon pengantin terlebih dahulu melakukan pendaftaran *online* kemudian bukti registrasi tersebut akan dilaporkan ke kua untuk mendapatkan pelayanan selanjutnya berupa pemeriksaan kelengkapan berkas nikah dan pembayaran biaya nikah di bank.”⁴⁹

Penjelasan senada disampaikan oleh informan kedua sebagai berikut :

“kantor kami sudah memakai akses internet untuk memudahkan melayani masyarakat. Kami sangat terbantu untuk mempermudah dan mempercepat layanan kepada masyarakat”⁵⁰

⁴⁹ Tajuddin, Kepala Urusan Agama Kecamatan Somba Opu, Gowa (6 Oktober 2016).

⁵⁰ Japaruddin, Staff Urusan Agama Kecamatan Somba Opu, Gowa (7 Oktober 2016).

Ditambahkan oleh informan ketiga, factor pendukung yang terkait dengan layanan system *online*:

“Faktor pendukung kami yaitu ialah kami sudah memakai layanan SIMKAH yaitu sistem informasi manajemen nikah yang di akses melalui internet, calon pengantin bisa melakukan registrasi *online* agar memudahkan registrasi dengan cepat. semuanya mengarah kepada terwujudnya pelayanan prima terhadap masyarakat. Komputerisasi pelayanan nikah. Menyadari keterbatasan tenaga karyawan KUA yang kurang, sementara tugas-tugas rutin semakin banyak, maka salah satu solusi untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat adalah dengan menggunakan sistem IT dan *online*, termasuk dalam memberikan pelayanan cepat dan memuaskan.”⁵¹

Pelayanan system *online* yang diterapkan oleh KUA Somba Opu sangat membantu memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat. Selain itu dapat menunjukkan bahwa pelayanan yang diterapkan sangat transparan karena sistem pembayaran dilakukan di bank. Hal ini dapat memberi citra positif kepada instansi tersebut bahwa pelayanan publik terhindar dari praktik pungli.

c. Ketersediaan Sistem Pelayanan yang Lengkap

Kaitan dengan sistem pelayanan disini adalah ketersediaan pedoman pelayanan, pola komunikasi, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi, sistem informasi terpadu yang saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

2. Faktor Penghambat

Beberapa factor penghambat yang dikemukakan oleh informan adalah sebagai berikut:

a. Disiplin dalam melaksanakan kegiatan pelayanan

Pelayanan yang maksimal merupakan target yang harus dipenuhi oleh setiap organisasi. Dalam komunikasi organisasi seringkali ditemukan berbagai macam persoalan dimana lambannya proses kerja, ketidakteitian, melaksanakan pekerjaan

⁵¹ Andi Nilawati, Staff Urusan Agama Kecamatan Somba Opu, Gowa (12 Oktober 2016).

kurang tepat waktu, menunda-nunda, kurang mematuhi perintah atasan dan masih banyak lagi. Salah satu factor penghambat di kantor KUA Somba Opu adalah kurangnya kedisiplinan sebagian pegawai di kantor tersebut.

Dalam komunikasi organisasi disiplin merupakan sebuah kebijakan yang harus dijalankan oleh petugas pelayanan. Lemahnya penerapan disiplin bagi petugas pelayanan dapat dilihat antara lain: berbagai pelanggaran terhadap ketentuan jam kerja, pulang kantor lebih cepat/ belum waktunya; menyalahgunakan wewenang; masih rendahnya rasa pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab terhadap tugas-tugas pelayanan; pemberian pelayanan kepada masyarakat masih belum maksimal; serta berbagai pelanggaran terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

b. Kurangnya Kemampuan Pegawai dalam Hal Penggunaan Teknomogi Informasi

Di kantor KUA Somba Opu, masih terdapat beberapa pegawai atau staff yang kurang menguasai penggunaan komputer, terdapat beberapa pegawai masih kurang cakap dalam penguasaan hal sistem pelayanan berbasis internet. Hal ini diakui oleh informan informan.

c. Kurangnya Pemahaman Masyarakat terhadap Penerapan Sistem *Online*

Komunikasi organisasi bertujuan untuk membentuk arus informasi, pertukaran informasi dalam suatu organisasi. Komunikasi organisasi juga terjadi dalam suatu system dan mekanisme pelayanan yang dipengaruhi oleh lingkungan internal dan eksternal. Salah satu factor penghambat yang datang dari pihak eksternal Kantor KUA Somba Opu adalah masyarakat yang memiliki ketidakmampuan dalam hal internet. Mereka tidak tahu melakukan registrasi melalui system *online*, bahkan mereka tidak tahu jika informasi pelayanan juga dapat dibaca melalui informasi di dunia maya.

Informan kedua penelitian mengungkapkan bahwa:

“Kurangnya pemahaman dengan prosedur pelayanan kami dan masyarakat juga belum tahu cara menggunakan sistem *online* menjadi faktor penghambat kami”⁵²

Masyarakat tidak dapat dipungkiri tidak semuanya memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan computer dan memanfaatkan internet khususnya dalam pemanfaatan layanan pada KUA Somba Opu. Olehnya itu bagi KUA Somba Opu, hal ini menjadi salah satu penghambat cepatnya layanan yang dapat diberikan kepada masyarakat.

d. Dominasi Atasan terhadap Kerja Bawahan

Komunikasi organisasi berkaitan dengan suatu proses pesan, arus informasi, dan tujuan dalam kegiatan pelayanan. Selain itu dapat pula difahami bahwa komunikasi organisasi berkaitan dengan pola interaksi atau hubungan antara atasan dengan bawahan. Kemudian komunikasi organisasi akan sangat berhubungan dengan prosedur kerja, metode kerja serta lingkungan kerja. Di Kantor KUA Somba Opu, hal yang kurang menyenangkan terjadi dalam proses komunikasi antara atasan dan bawahan. Seperti yang diungkapkan oleh informan kedua berikut ini:

“Atasan dalam hal ini kepala KUA tidak memberikan kepercayaan penuh kepada bawahan dalam melaksanakan tugas. Setiap item pekerjaan harus dilaporkan kepada atasan yang berdampak kepada pelayanan yang melambat dan terkesan berbelit-belit contohnya pemeriksaan berkas nikah calon pengantin seharusnya tidak lagi dilaporkan pada atasan sebab staf yang membidangi pelayanan tersebut telah melakukan pengecekan”⁵³

Hal ini juga dibenarkan oleh informan lainnya:

“Atasan terkesan tidak mempercayai hasil kerja bawahan. Akibatnya seringkali pelayanan terhambat karena jika tidak berada di kantor, maka otomatis berkas yang akan dicek tidak dapat diproses.”⁵⁴

Peranan komunikasi organisasi sangat penting untuk menciptakan keharmonisan dan kelancaran tugas maupun pekerjaan dari suatu organisasi, seperti dalam suatu

⁵² Japaruddin, Staff Urusan Agama Kecamatan Somba Opu, Gowa (7 Oktober 2016).

⁵³ Japaruddin, Staff Urusan Agama Kecamatan Somba Opu, Gowa (7 Oktober 2016)

⁵⁴ Andi Nilawati, Staff Urusan Agama Kecamatan Somba Opu, Gowa (12 Oktober 2016)

kantor atau pelaksanaan tugas-tugas yang dijalankan oleh aparatur pemerintah. Namun jika proses komunikasinya tidak sesuai dengan yang diharapkan maka akan memengaruhi proses pelayanan kepada masyarakat.

Kepuasan dalam komunikasi organisasi biasanya mencakup berbagai aspek terutama yang berkaitan dengan tingkat kepuasan seseorang atau setiap pegawai dalam mempersepsi lingkungan komunikasi secara keseluruhan. Dalam lingkungan organisasi komunikasi merupakan suatu proses penyebaran informasi. Kepuasan komunikasi organisasi dalam kaitan dengan proses pelayanan adalah kepuasan yang menunjukkan baik tidaknya informasi yang tersedia dapat memenuhi persyaratan dalam proses pelayanan. Hal yang penting dalam proses komunikasi organisasi adalah bagaimana aparatur/pegawai dapat melaksanakan kegiatan pelayanan secara baik, yaitu dengan ketepatan waktu, tidak berbelit-belit, tidak birokratis, ada kepastian pelayanan, biayanya pelayanan murah, dapat dijangkau oleh seluruh anggota masyarakat.

Hasil penelitian membuktikan bahwa peranan komunikasi organisasi organisasi dalam proses pelayanan dapat diaplikasikan melalui hubungan antara atasan dan bawahan, memaksimalkan ketepatan waktu dalam bekerja, mempengaruhi sikap keterbukaan bawahan dalam melaksanakan tugas, mempengaruhi proses pelayanan administratif, meningkatkan profesionalisme melalui tingkat pendidikan, dan memaksimalkan pelaksanaan disiplin. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi organisasi pada kantor KUA Somba Opu kurang berjalan dengan baik sehingga memengaruhi proses pelayanan.

Hal ini berarti unsur kecepatan dan ketepatan pelayanan tidak tercapai dengan baik/ Padahal hal ini terkait dengan kepercayaan yang diberikan masyarakat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk itu kepercayaan masyarakat sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian membuktikan bahwa:

1. Peranan komunikasi organisasi organisasi dalam proses pelayanan dapat diaplikasikan melalui hubungan antara atasan dan bawahan, memaksimalkan ketepatan waktu dalam bekerja, mempengaruhi sikap keterbukaan bawahan dalam melaksanakan tugas, mempengaruhi proses pelayanan administratif, meningkatkan profesionalisme melalui tingkat pendidikan, dan memaksimalkan pelaksanaan disiplin. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi organisasi pada kantor KUA Somba Opu kurang berjalan dengan baik sehingga memengaruhi proses pelayanan.
2. Faktor pendukung dalam proses komunikasi organisasi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa adalah tingkat pendidikan, ketersediaan Sistem Pelayanan yang Lengkap, Adapun factor penghambatnya adalah disiplin dalam melaksanakan kegiatan pelayanan, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penerapan sistem *online*, dan dominasi Atasan terhadap kerja bawahan.

B. Implikasi Penelitian

Adapun implikasi dalam penelitian ini adalah hasil yang diperoleh yaitu memberikan kualitas pelayanan yang cepat, transparan dan berkualitas dengan menciptakan hubungan kerja yang baik antara atasan dan bawahan, antara bawahan dan bawahan maupun antara pihak pemberi pelayanan maupun pihak penerima layanan. Perlunya memberikan dampak positif dan dapat menutupi kekurangan dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan peran komunikasi organisasi. Hasil dari

dampak pembuatan skripsi ini yaitu mempengaruhi atasan bawahannya dan penulis. Dapat memberikan koreksi dalam memberikan kualitas pelayanan yang cepat, tepat, santun, dan rapi dalam administrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, bertanggung jawab dan berkerja sama antara karyawan maupun atasan untuk memberikan kualitas pelayan yang baik, dan hasil dampak pada penulis yaitu peran komunikasi organisasi sangat penting untuk mendapatkan penilaian masyarakat maupun karyawan dan atasan dalam memberikan kualitas pelayan yang baik di KUA kecamatan somba opu kabupaten Gowa.

DAFTAR PUSTAKA

- Barnard I.Chester. *The Functions Of Executive*. Cambridge : Harvard University Press, 1938.
- Dahlan, Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1995.
- E.Uchjana, Onong. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2001.
- Ganpersz, Vincent. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : Gramedia Pusaka Utama, 1997.
- Gibon, Ivansenvich dan Donelly. *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta : Erlangga, 1993.
- Hasley D.George. *Bagaimana memimpin dan Mengawasi Pegawai Anda, Terjemahan Anaf. S.Bagindo Dan M. Ridwan*. Jakarta : Aksara Baru. 1983.
- Moleong, J. Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya, 2008.
- Muhammad, A. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara, 2004
- Muhammad, Arni. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara, 2000.
- Mulyana, Deddy, *Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006.
- Normann. *Service Management*. England: Chicester, 1991.
- Parmitasari, A.D, Rika. *Struktur Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan*. Makassar : Alauddin University Press, 2011.
- Parsons, Talcott, *Structure and Process in Modern Society*. Glencoe, III.: The Free Press, 1960.
- Siagian P.Sondang. *Organisasi, Kepemimpinan dan perilaku Administrasi*. Jakarta : PT Gunung Agung, 1983.
- Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pusaka Utama, 1999.
- Sugiono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta, 2007.
- Tasruddin, Ramsiah. *Human Relations Dalam Organisasi*. Makassar : Alauddin University Press, 2014.

Thoha, Miftah. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2003.

Tjiptono, Fandy. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset, 2003.

W.D. Soekadi. *Peranan Komunikasi di Dalam Organisasi*. Surakarta: Bumi Ketingan, 1996.

Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005.

Zulian, Yamit. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat, 2004.

Sumber online :

Copyright, "BelajarOnline" <http://www.belajarakuntansionline.com/ciri-ciri-birokrasi-menurut-max-weber/>. Diakses (3 Desember 2016).

<https://tafsirq.com/2-al-baqarah/ayat-267>. diakses (15 maret 2017)

<http://www.surat-yasin.com/2015/04/surat-al-maidah-ayat-2-dan-artinya.html>. diakses (15 maret 2017)

LingkaranLSM "Teori Organisasi" <http://lingkarlsm.com/unsur-kunci-teori-organisasi-klasik/>. diakses (3 Desember 2016).

Lampiran-lampiran

Panduan Wawancara

1. Apakah kebijakan mengenai pelayanan di instansi dikeluarkan berdasarkan kebijakan pemerintah pusat/daerah ataukah di buat atas keputusan organisasi?
2. Bagaimana kebijakan itu diterapkan pada pelayanan dalam organisasi?
3. Apakah semua karyawan memahami dan melaksanakan kebijakan yang ditetapkan oleh instansi, terkait pelayanan dalam organisasi?
4. Bagaimana faktor pendukung dalam organisasi dalam meningkatkan pelayanan?
5. Apa faktor pendukung utama dalam meningkatkan pelayanan dalam organisasi?
6. Seperti apa faktor pendukung tersebut meningkatkan pelayanan di kantor Urusan Agama?
7. Seperti apa faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
8. Bagaimana instansi/organisasi mengatasi hal tersebut?
9. Apakah langkah tersebut efektif dalam mengatasi faktor penghambat dalam instansi?
10. Apakah ada/ pedoman yang digunakan dalam proses komunikasi antarpegawai di lingkungan Kantor Urusan Agama?
11. Bagaimana pola komunikasi yang diterapkan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu ? misalnya pola atasan kebawahan – bawahan ke atasan atau kombinasi atasan kebawahan
12. Bagaimana prosedur pelayanan umum pegawai kepada masyarakat yang diterapkan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu?
13. Apakah setiap pegawai hanya berkerja berdasarkan bidang layanan yang telah di tugaskan kepadanya?



Wawancara dengan Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.
H.Tajuddin, S.Ag.,M.,Ag



Wawancara dengan Staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.
Japaruddin, S.Ag.Ma



Wawancara dengan Staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.
Andi Nilawati

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap Penulis adalah Adilawati Tufiq., lahir di Makassar, pada tanggal 21 Mei 1994. Penulis lahir dari, pasangan Taufiq hambali dan Hasni Palalloi. Penulis menghabiskan masa kecil di Gowa. Bertempat di Jalan Mallombasang no 15.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Sungguminasa dan lulus pada tahun 2006, lalu melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1

Sungguminasa dan lulus pada tahun 2009, kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Sungguminasa dan lulus pada tahun 2012.

Penulis melanjutkan pendidikan dan diterima di UIN Alauddin Makassar untuk program Strata I / S1 pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi tahun 2012. Hingga menyelesaikan pendidikan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi dan berfokus pada skripsi sebagai tugas akhir dalam memperoleh gelar sarjana pada Desember tahun 2016.